



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA ZONAL LA LIBERTAD- COFOPRI, 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Administrador

Autor:

Yacila Morán, María del Pilar

Asesor:

Luis Fernando Alegría Ferreyros

Trujillo – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **María del Pilar Yacila Morán**, denominada:

**“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA OFICINA ZONAL LA LIBERTAD- COFOPRI, 2017”**

Ms. Luis Fernando Alegría Ferreyros
ASESOR

Julia Otilia Sagastegui Cruz
PRESIDENTE

Dora Luz Zegarra Escalante
JURADO

Marlies Alicia Cueva Urra
JURADO

DEDICATORIA

*A Dios por haberme permitido llegar
hasta donde estoy, por haberme
brindado salud para lograr mis
metas y objetivos.*

*A San Juditas Tadeo y Señor Cautivo de
Ayabaca por hacerme permanecer en fe y guiarme
en el logro de mis sueños.*

*A mis Hijos (María Fernanda y Sebastián)
que son los motores de mi vida que ponen
en mi la perseverancia para lograr
alcanzar mis retos.*

*A mi madre y mis dos grandes angelitos (Rogelia y Marcial),
Quienes han sido pilares fundamentales en mi
Formación Personal.*

*A mi compañero quien estuvo velando por
mi realización profesional.*

*A mis maestros, por su apoyo
y motivación para la culminación
de mis estudios profesionales.*

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas a las que les agradezco por el apoyo, motivación y ánimos que me brindaron en cada momento de mi formación académico profesional, sin ellos nada hubiera sido posible.

A Dios por derramar sus bendiciones sobre mi persona, por darme salud, por enseñarme, guiarme y llevarme por el camino del bien.

A mi familia que confió y brindó todo apoyo incondicional.

A la universidad Privada del Norte por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de estudiar y convertirme en una profesional.

A todos mis docentes que compartieron sus experiencias e intelecto, así como sus enseñanzas y consejos aportando así en mi formación.

A mi asesor, por el tiempo dedicado a la asesoría para la ejecución de la presente investigación.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación	14
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	16
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	16
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	16
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	16
a) Antecedentes	16
b) Bases Teóricas	21
2.1.1. <i>CLIMA LABORAL</i>	21
2.1.2. <i>DESEMPEÑO LABORAL</i>	27
c) Hipótesis	32
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	41
3.1. Tipo de diseño de investigación	41
3.2. Material	41
3.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	41
3.2.2. <i>Población</i>	41
3.2.3. <i>Muestra</i>	41
3.3. Métodos	41
3.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	41
3.3.2. <i>Procedimientos</i>	45
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	46

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 01: Operacionalización de la Variable Independiente: Clima Laboral.....	34
Tabla Nro. 02: Operacionalización de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	36
Tabla Nro. 03: Técnica e instrumento de Recolección de datos.....	40
Tabla Nro. 04: Categorías diagnosticadas de la Escala de Clima Laboral.....	42
Tabla Nro. 05: Categorías diagnosticadas de la Escala de Desempeño Laboral.....	43
Tabla Nro. 06: Dimensión Realización del personal.....	45
Tabla Nro. 07: Dimensión Involucramiento.....	46
Tabla Nro. 08: Dimensión supervisión.....	47
Tabla Nro. 09: Dimensión comunicación.....	48
Tabla Nro. 10: Dimensión Condiciones Laborales.....	49
Tabla Nro. 11: Clima Laboral.....	50
Tabla Nro. 12: Dimensión Asistencia.....	51
Tabla Nro. 13: Dimensión puntualidad.....	52
Tabla Nro. 14: Dimensión administración de recursos.....	53
Tabla Nro. 15: Dimensión control de gestión.....	54
Tabla Nro. 16: Dimensión liderazgo.....	55
Tabla Nro. 17: Dimensión presentación personal.....	56
Tabla Nro. 18: Dimensión comunicación.....	57
Tabla Nro. 19: Dimensión desarrollo personal.....	58
Tabla Nro. 20: Dimensión creatividad.....	59
Tabla Nro. 21: Variable desempeño Laboral.....	60
Tabla Nro. 22: Resumen del modelo.....	61
Tabla Nro. 23: Análisis de la Varianza.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nro. 01: Dimensión Realización del personal.....	45
Figura Nro. 02: Dimensión Involucramiento.....	46
Figura Nro. 03: Dimensión supervisión.....	47
Figura Nro. 04: Dimensión comunicación.....	48
Figura Nro. 05: Dimensión Condiciones Laborales.....	49
Figura Nro. 06: Clima Laboral.....	50
Figura Nro. 07: Dimensión Asistencia.....	51
Figura Nro. 08: Dimensión puntualidad.....	52
Figura Nro. 09: Dimensión administración de recursos.....	53
Figura Nro. 10: Dimensión control de gestión.....	54
Figura Nro. 11: Dimensión liderazgo.....	55
Figura Nro. 12: Dimensión presentación personal.....	56
Figura Nro. 13: Dimensión comunicación.....	57
Figura Nro. 14: Dimensión desarrollo personal.....	58
Figura Nro. 15: Dimensión creatividad.....	59
Figura Nro. 16: Variable desempeño Laboral.....	60
Figura Nro. 17: Dispersión de puntos.....	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad - COFOPRI 2017, con la finalidad de encontrar posibles problemas laborales y tomar medidas correctivas necesarias. Se trata de una investigación descriptiva de origen correlacional. Se tuvo como población a todo el personal que labora actualmente en dicha institución, la cual asciende a 40 colaboradores. Los datos se recopilaron a través de cuestionarios, los cuales fueron medidos y analizados. Para medir las relaciones de las variables en estudio, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.

La investigación llega a la conclusión que el clima laboral o clima organizacional de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI 2017 influye de manera directa con el desempeño de los colaboradores; teniendo una correlación de 0.516, donde demuestra que existe una relación directa; positiva; es decir que a medida que el clima laboral sea mejor, los colaboradores tendrán mayor desempeño. Asimismo, la significatividad, es alta siendo esta del 2.7%. Aceptándose la hipótesis planteada en el presente trabajo, el clima laboral influye positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI 2017. Identificándose que el 52.5% de los colaboradores identifica el clima laboral en un nivel alto, en la variable desempeño el 92.5% de los colaboradores lo percibe en un nivel alto.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, Desempeño, colaboradores

ABSTRACT

The present research aims to analyze the influence of the work climate in the performance of the collaborators of the zone office La Libertad - COFOPRI 2017, in order to find possible labor problems and to take necessary corrective measures. This is a descriptive research of correlational origin. The population of all the personnel working in this institution, which number 40 employees. Data were collected through questionnaires, which were measured and analyzed. Pearson's correlation coefficient was calculated to measure the relationships of the variables under study.

The research concludes that the work climate of the La Libertad - COFOPRI zonal office directly influences the performance of employees; Having a correlation of 0.516, where it shows that there is a direct relationship; Positive That is to say that as the working climate is better, the employees will perform better. Likewise, the significance is as high as 2.7%. Accepting the hypothesis raised in the present study, the working climate positively influences the performance of the collaborators of the La Libertad zone office – COFOPRI 2017. Identifying that 52.5% of employees identify the work climate at a high level, in the variable played 92.5% of the collaborators do it at a high level.

KEY WORDS: Work climate, Performance, collaborators

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El constante dinamismo en el cual se sumergen las organizaciones producto de la globalización ha generado en estas, la necesidad de ofrecer una gama de servicios de alta calidad y una generación de procesos altamente efectivos mediante la mejora constante en la organización y teniendo una especial consideración en el desarrollo y condición del principal activo de la institución: el capital humano; dentro de la organización.

A partir de ello, se reconoce que, dentro del contexto laboral, existen una serie de factores internos y externos que inciden sobre la actitud del colaborador, generando en ellos niveles de satisfacción o insatisfacción en relación a las funciones que desempeñan y a la condición de ambiente o clima laboral en el cual se desenvuelven y al cual, también, influyen.

Una primera aproximación al término “Clima Laboral”, la ofrece Lewin, citado por (Ganga, Piñones, & Saavedra, 2015) quien, hacia fines de los años 30, hace referencia al Clima Laboral como “Atmósfera Organizacional”, teoría que define el rol que les permite a los individuos relacionarse con su ambiente. Añadiendo a ello, Brunet (1987), es citado al afirmar que, será cada persona la que evalúe lo que ocurre en su entorno, formando así un juicio valorativo de que es su realidad y adoptando un modelo de conducta respecto a este.

Es así como se da origen a un término ampliamente usado en la actualidad, siendo uno de sus aportantes Gilks (1988), quien citado en (Corichi García, Hernández Gracia, & García Velázquez, 1998), menciona que el Clima laboral para cada organización es un distintivo; porque consideran cuestiones específicas y diferentes factores como las condiciones del lugar, del trabajo, naturaleza y contenido del mismo, el grupo de trabajo y la estimulación moral y material que a través de los colaboradores son valorados.

(Rodríguez, 2015) Para profundizar en el significado del término, cita a Fincher (1983), quien define al Clima Laboral como "las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las prácticas organizacionales y los principios operativos. La valoración del clima laboral es pertinente con la evaluación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos" (p. 383). A su vez, cita a Nash (1983), quien afirma que el Clima Laboral es mucho más que un estilo administrativo; es el resultado de interacciones entre la estructura organizativa, las políticas, las prácticas administrativas, el carácter del personal y las relaciones humanas informales.

Añadiendo a ello, (Amorós, 2013), afirma que, en la evaluación del Clima, es importante la participación libre y voluntaria de los involucrados dentro de este proceso y que pertenecen a la organización materia de estudio. Lo anteriormente expuesto es también importante para que la información que se obtenga sea relevante y sin sesgos.

Además, (Palma, 2004), reitera que la medición del Clima Laboral, como cualquier otra variable psicológica, resulta una buena aproximación de una realidad psicosocial, por lo que debemos darle la importancia en tanto nos permite disponer de indicadores válidos y confiables de la Salud Organizacional y proponer implícitamente mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional.

En consecuencia, el clima laboral es un indicador global de una sucesión de procesos de comunicación, relaciones interpersonales, dado un carácter "absoluto" e "independiente", pretendiendo a través de ellos, dar una explicación total del comportamiento del trabajador.

Haciendo una primera aproximación, a nivel internacional, (Caligiore Corrales & Díaz Sosa, 2003), en su investigación reconoce al factor humano como un elemento trascendental, pues afirma que, través de este, se cumplirán las actividades dispuestas con la eficiencia y eficacia solicitada, logrando además una integración de los recursos para lograr los objetivos y alcanzar las metas preestablecidas

efectivamente. Para ello, identifica la importancia de una gestión correcta en el ámbito laboral para impactar positivamente en el desempeño individual.

Aportando en ello, (Quintero, Africano, & Faría, 2008) aplica un estudio denominado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes asociados Costa oriental del Lago” el cual presenta como propósito fundamental, el determinar el clima organizacional existente en el ambiente de trabajo de los colaboradores y como esta incide en la productividad de la institución. Luego de procesada la información obtenida los autores concluyen en que el clima organizacional no es satisfactorio para un buen desempeño laboral, siendo éste un factor que incide directamente en la generación de procesos altamente efectivos que propicien en la empresa una sostenibilidad en el tiempo.

Por otro lado, en un ámbito local, resalta el estudio efectuado por (Shishido Arosemena, 2017) presenta por objeto determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. Su posterior desarrollo, respaldará las anteriores posturas al determinar que, efectivamente, el clima organizacional tiene una incidencia directa en el desempeño laboral de forma positiva creciente, ya que, de existir un aumento en el primer indicador, este generará un impacto recíproco en el segundo, obteniendo como resultado su inmediato aumento.

Reconociendo lo anteriormente mencionado, la presente investigación se efectuará en una organización dispuesta a implantar en su gestión un proceso de mejora, siendo el punto inicial una adecuación del Clima Laboral que permita influenciar en el desempeño de sus colaboradores. La institución seleccionada para el presente estudio es La Oficina Zonal La Libertad- COFOPRI en el año 2017, el cual es un organismo de formalización de la propiedad informal, el cual, a través de todas sus sedes, tiene por objetivo general “Ejecutar el proceso de formalización de la propiedad predial a nivel nacional”. Alineando a la misión institucional, la sede de COFOPRI en La Libertad, tiene como objetivo, “el ejecutar la formalización de la propiedad a través de óptimos procesos de titulación con tecnología avanzada, a favor de la población informal en el departamento de La Libertad”.

Finalmente, será de vital importancia el reconocer que, el punto de partida de todo el proceso será establecer una acción continua de sensibilización a las personas involucradas, debido que, de generar una buena disposición en los colaboradores, se podrá lograr el involucramiento del personal en el proceso y para los posteriores programas de cambio que se necesiten desarrollar. Además, será relevante reconocer que, si bien es cierto, es de suma importancia conocer el clima laboral en una organización, también es cierto que la medición de esta variable no debe crear falsas expectativas pues no se deberá asumir como la solución a los problemas laborales y organizacionales, ya que su función está orientada a ser una descripción de la percepción de los colaboradores sobre el ambiente laboral, sirviendo como punto de referencia para desarrollar estrategias de mejora del clima laboral como una de las acciones claves para mejorar el desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye el clima Laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad- COFOPRI, 2017?

1.3. Justificación

El presente trabajo busca determinar la influencia del clima Laboral en el desempeño del personal de la oficina zonal La Libertad- COFOPRI, 2017; esto es producto del enfoque de la globalización, que busca mayor dinamismo y competitividad; por tanto, la organización desempeña un rol significativo y preponderante en este contexto.

La presente investigación tiene un valor teórico, ya que servirá como base a futuras investigaciones aportando información actualizada sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, del personal de la oficina zonal La Libertad- COFOPRI, 2017.

Posee un valor práctico, porque la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad- COFOPRI,

2017 podría generar un cumplimiento de las metas planteadas en el Plan operativo institucional (POI) logrando beneficiar a los ciudadanos y solucionar algunos problemas que se presentan en la formalización de la propiedad.

Dentro de las diversas necesidades que tiene el personal, es necesario que se busque lograr un adecuado clima organizacional, que permita mejorar el desempeño en la organización.

Además, posee una justificación valorativa porque analiza al personal en su entorno laboral, identificando los factores que determinan el comportamiento y el desempeño del personal por medio de la opinión o percepción que tengan.

Finalmente, posee una justificación académica porque se trabajan con variables del clima organizacional, tales como los menciona Palma (2004) pues la autora señala que el clima organizacional depende de la realización personal, el involucramiento, la supervisión, la comunicación, así como también las condiciones laborales. Todo lo mencionado influye en el desempeño laboral, asimismo en el bienestar del personal, en su autoestima y el gestar un trabajo en equipo usando las cualidades y sinergias del personal y las áreas en las que se desempeñan.

En la investigación se determinará la relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal de La Libertad –COFOPRI en el año 2017, de esta manera se podrá hacer las respectivas recomendaciones en beneficio de la Institución, así como también servirá de modelo para otras instituciones.

1.4. Limitaciones

En el presente trabajo de investigación se tuvo las siguientes limitaciones:

Los diferentes horarios de los colaboradores de la institución, ya que muchos de ellos se encontraban de vacaciones y con jornadas distintas.

Pero finalmente se logró los objetivos de la investigación como es la aplicación de los instrumentos de investigación previa coordinación con los responsables.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal de La Libertad de COFOPRI 2017

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Describir el Clima Laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal de La Libertad COFOPRI 2017
- b) Identificar el desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal de La Libertad COFOPRI 2017
- c) Determinar la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal de La Libertad –COFOPRI 2017

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Las organizaciones en la actualidad buscan un continuo mejoramiento del Clima Laboral, con la finalidad de aumentar la productividad sin perder de vista el recurso humano, es por ello que, con el pasar del tiempo, surge cada vez más la necesidad de implantar mecanismos de gestión y ayuda para potenciar su desarrollo y generar una sostenibilidad, de la misma institución, en el tiempo.

(Palma, 2004) realizó un estudio sobre la construcción de una Escala de Clima Laboral CL-SPC, la muestra para los fines de estudio estuvo conformada por 1323 colaboradores dependientes de la ciudad de Lima Metropolitana, la escala presenta un alto grado de validez y confiabilidad y mide 5 áreas: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. En este estudio se llegó a concluir que: la muestra en la Escala CL-SPC obtuvo un puntaje total promedio de 166.07 puntos que revela una percepción media del ambiente laboral.

A partir de ello, se generan constantes estudios que tienen por finalidad principal, demostrar mediante hechos verídicos y resultados contundentes, la aplicación efectiva de variables que inciden directamente en factores con potencialidad de mejorables como es el caso del presente estudio.

En primera instancia y en un ámbito internacional, (Uría Calderón, 2011) efectúa el estudio denominado “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Andelas CÍA. LTDA de la ciudad de Ambato”, la cual surge con el único propósito de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la institución, fomentando así un ambiente laboral agradable y motivador para sus colaboradores, y, como consecuencia, incrementar su desempeño laboral. Para el desarrollo de la misma, se implanta una recolección de datos e información verídica, mediante la aplicación de un cuestionario. Generado y aplicado el instrumento, se efectuó su correcta organización y tabulación, procediendo, finalmente, al análisis de los datos mediante una investigación descriptiva. Aplicado el estudio, concluye que existe una inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda, repercutiendo ello en su gestión y desarrollo institucional.

En un entorno nacional, se reconoce a (Quispe Varga, 2015) con su trabajo de investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” planteada con el objetivo principal de determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral, reconociendo a su vez el nivel laboral de los colaboradores en base a tres dimensiones específicas: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. En la presente, se aplicó una encuesta a 64 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, con 15 ítems cada uno. La fiabilidad de los instrumento se encuentra amparada en la aplicación de la escala Likerty con el coeficiente Alfa de Cronbach. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio muestran que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. Además, se reconoció el estado de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, quienes, en algunas ocasiones, lograr realizar un regular desempeño frente a las condiciones.

Asimismo, (Huamani Córdova, 2015), con el objetivo de explicar la influencia de “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima Línea 1 en el 2013”, efectúa una investigación de tipo exploratoria, siendo la población de 71 colaboradores y la muestra de 60, para los cuales se utilizó la técnica de muestreo probabilística. Este cuestionario constó de 53 preguntas que describían los elementos de las variables en cuestión. Mediante la obtención de los resultados, se concluyó que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima.

(Cuenca Yzaguirre, 2014), en su Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo, respecto al “Impacto de los incentivos laborales en el Desempeño Laboral del personal operativo de la Financiera Confianza”, se determinó como objeto de estudio la entidad Financiera Confianza, cuya población estuvo constituida por 25 personas que realizan trabajos operativos, y para determinar la muestra se empleó el muestreo no probabilístico. Para recabar la información se diseñó una encuesta cuya estructura tiene 2 partes: Una estaba dirigida para el personal operativo y la siguiente para el jefe de área. Las conclusiones principales fueron: La entidad Financiera Confianza ofrece incentivos al personal operativo, los cuales son: incentivos laborales, incentivos económicos, incentivos recreativos, incentivos sociales, además de incentivos educativos o capacitación en la carrera de desempeño profesional en entidades financieras. La entidad Financiera Confianza tiene políticas de incentivos hacia su personal operativo, ya que han percibido que ellos realizan un mejor desempeño cuando existen incentivos basados en la superación de sus metas, poniendo énfasis al incentivo económico y laboral, no siendo muy significativo el incentivo recreativo por parte de la entidad Financiera.

En un enfoque Local la tesis denominada “Factores presentes del clima organizacional que afectan el desempeño de conductores - Transportes Flor de Higo SAC. – Trujillo – 2016”, siendo su autor (Zavala Ruiz, 2016), propone como base fundamental del estudio generar en la institución tenga un buen Clima Organizacional

donde exista una cultura agradable, la cual, puede influir en la conducta de los colaboradores de manera positiva o negativa, influencia que se verá reflejada en su rendimiento de sus funciones. La presente investigación de tipo descriptiva, con un diseño transversal no experimental, determina aquellos factores presentes en el Clima Organizacional y que afectan en el desempeño de los conductores de la institución, para así tener una apreciación más clara sobre la situación actual de la institución, y, posteriormente, dar recomendaciones para la mejora de la misma. Para tal propósito se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia de 18 conductores. Aplicada la instrumentación, los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Obteniendo como producto, la determinación de que existen factores del clima organizacional que afectan el desempeño de los conductores.

Asimismo “Satisfacción y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016” teniendo como autor a (Zelada Jave, 2016), quien tuvo como objeto la identificación de la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral. Llevó a cabo una investigación de tipo correlacional con un diseño transversal no experimental. Su muestra estuvo compuesta por el total de los colaboradores que laboran en la institución estudiada, la cual estuvo representada por 36 colaboradores. Se aplicó dos encuestas, para medir ambas variables las cuales estuvieron compuestas por 41 y 7 preguntas respectivamente ambas con 5 opciones de respuesta, las respuestas se tabularon y a partir de ello se elaboraron cuadros para su respectivo análisis. Concluyendo en la demostración de la relación directa existente entre ambas variables, con un grado de correlación significativamente alta siendo esta de 0.701 comprobándose de esta manera la hipótesis planteada.

(Zerpa Vigo, 2016) en su trabajo de investigación titulado “Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016” para lo cual se tuvo como objeto la identificación de la relación existente entre Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rázuri. La investigación fue de tipo correlacional con diseño no experimental de corte transversal, su muestra

estuvo compuesta por todos los colaboradores operativos de la Municipalidad Distrital de Rázuri, la cual lo representaban 102 colaboradores. Se aplicó una encuesta compuesta por 60 preguntas para medir la variable Cultura Organizacional, mientras que para la variable Desempeño Laboral se aplicó una Ficha de Evaluación la cual estaba compuesta por 7 indicadores, mediante la obtención de los resultados se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables con una correlación positiva muy baja siendo esta de 0.073, por lo que se afirma que a mayor cultura organizacional mejor es el desempeño laboral.

Por otro Lado (Torres Rojas, 2016) en su investigación “Conflicto Laboral y desempeño de los colaboradores de las MYPES familiares del Sector Calzado del Distrito El Porvenir” en la cual se tiene como objetivo principal la determinación de la relación existente entre Conflictos Laborales y el Desempeño de los colaboradores de las Mypes familiares del Sector Calzado. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental, para lo cual se aplicó un cuestionario. Su población estuvo compuesta por 2500 MYPES, para la determinación de su muestra se utilizó la formula estadística para población finita obteniendo como resultado 333 Mypes, mediante los resultados de la aplicación de la misma se pudo concluir en que la relación entre conflicto laboral y desempeño de los colaboradores de las Mypes familiares del Distrito El Porvenir según la correlación de Spearman es negativa baja con un resultado de -0.056.

Finalmente, en la investigación titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la institución de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016” siendo su autor (Goicochea, 2016) en la cual tiene como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución de calzados KIARA. La investigación fue de tipo correlacional de diseño no experimental de corte transversal. Su población estuvo constituida por 38 colaboradores los mismo que fueron tomados para la muestra. Para medir ambas variables se aplicó dos encuestas las cuales estuvieron compuestas por 18 y 6 preguntas respectivamente. Después de procesar la información obtenida se concluyó en que entre ambas variables existe una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39, esto

quiere decir, si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los colaboradores. Aceptando así la hipótesis planteada.

b) Bases Teóricas

2.1.1. CLIMA LABORAL

A. Definición:

El Clima Laboral o Clima Organizacional es concebido por (Chiavenato, 2011) como un término íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Añade a su vez, que cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, animo, interés y colaboración entre los participantes; sin embargo cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar.

(Forehand & Von Haller, 1964) Afirman que el Clima Organizacional es multidimensional y está conformado por un grupo de características que describen a la organización, la diferencian de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la organización.

(Litwin & Stringer, 1978) Consideran que el clima organizacional concierne a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo que adopten sus administradores, así como de otros factores importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que laboran en una organización.

(Williams Rodríguez, 2013) Cita a Palma (2004) quien argumenta que este término es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente laboral, permitiendo ser un aspecto diagnóstico que orienta a las acciones preventivas y correctivas para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

(Rodríguez, 1999) señala que, el clima laboral se considera como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, siendo un elemento clave en la satisfacción de los colaboradores y en la salud mental; por tanto, las estrategias de intervención dirigidas a los cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud de los colaboradores y en la propia institución.

Por otro lado (Hernández, 2014) cita a Méndez Álvarez, C. (2006) cuando este hace referencia al Clima Organizacional como “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y productividad en el trabajo”.

(Franklin y Krieger, 2011), “el clima organizacional es la manifestación visible de la cultura de la institución, es uno de los indicadores que permiten conocerla y evaluarla”

“El clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar el rendimiento, así como la productividad, conducir los cambios y reducir costos en las organizaciones, y permite que los colaboradores se vinculen con los sistemas organizativos” (Segredo & Reyes, 2004)

(Shudren y Sherman, 1995), sostienen que todas las organizaciones tienen un ambiente o personalidad propia que la distinguen de otras organizaciones y que influyen en la conducta de sus miembros. La gerencia por lo tanto debe esforzarse por crear el tipo de clima que permita que se alcancen los objetivos de la organización y al mismo

tiempo satisfaga las necesidades psicológicas y sociales del personal. Lo que quiere dar entender el autor es que el responsable de crear un clima adecuado entre los colaboradores de la organización es el gerente, pues solo la gerencia podrá encaminar a los colaboradores para que logren las metas planteadas brindando una atmósfera adecuada que facilite el desarrollo de sus funciones. Unos de los principales factores de clima organizacional que se debe tener en cuenta una organización son: propósito organizacional, el cual permite la claridad de las metas y objetivos que se plantea lograr. La estructura, es decir, la disposición y el orden de las partes dentro de un todo. El liderazgo como la aceptación de jefes, reconocimientos de ser competente, trato justo, relaciones cordiales, mecanismos útiles y actitud al cambio. Si la institución tiene en cuenta estos factores se puede decir que tiene la capacidad de crear un excelente clima organizacional.

Finalmente, (Palma Carrillo, 2004) considera al clima como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, destacando las siguientes dimensiones:

- a) Realización personal. Hace referencia a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- b) Involucramiento laboral. Se refiere a la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- c) Supervisión. Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

- d) Comunicación. Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la institución como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- e) Condiciones laborales. Hace referencia al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

B. Objetivos:

El Clima Laboral, entre muchos, presenta los siguientes objetivos más resaltantes:

- Determinar, estudiar y evaluar el estado de la satisfacción laboral de los trabajados para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- Determinar fuentes de conflicto que igualmente puedan traer resultados inadecuados.
- Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando y tomando otras acciones.
- Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

C. Importancia:

Según Dessler (1976) citado por (García Solarte, 2009). El Clima Laboral encuentra su importancia en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los colaboradores.

Asimismo El clima organizacional es alto y favorable en la medida de que brinde satisfacción en las necesidades personales y eleve la moral. Mediante la satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes, esta se encuentra en su nivel óptimo; sin embargo, en momentos desfavorables y propicios a una frustración de las necesidades, esta se ve afectada ocasionando su reducción según afirma (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 1992).

Es así como se reconoce que el Clima Organizacional, representa el ambiente interno en donde se relacionan íntimamente los miembros de la organización, de modo que, existe una incidencia estrecha entre esta y el estado motivacional de las personas.

D. Características:

El Clima Organizacional, presente características resaltantes y que son citadas por (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones, 2007) Con el fin de su reconocimiento.

- Calidad o propiedad del ambiente organizacional, ya que son percibidas por los miembros que conforman la organización. Hace referencia con la situación en el que tiene lugar el trabajo.
- Presenta un fuerte impacto en el comportamiento de los colaboradores.
- Se encuentra íntimamente relacionado con el grado de motivación.
- Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, ya que son percibidas por los miembros que conforman la organización. Hace referencia con la situación en el que tiene lugar el trabajo.
- El clima organizacional tiene un fuerte impacto en el comportamiento de los colaboradores.
- El clima está íntimamente relacionado con el grado de motivación.
- El clima está determinado por el estilo de liderazgo.

E. Diagnóstico:

Clima organizacional es un término que fue introducido por primera vez en el campo de la psicología organizacional por Saul W. Gellerman (1960), quien lo concibió como el “carácter” de una compañía y propuso una lista de pasos para su análisis ubicados en el estudio de (Elgegren, 2015) y que se mostrarán a continuación:

1. Identificar a las personas cuyas actitudes son importantes.
2. Estudiar de las personas y la determinación de sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.
3. Evaluación de los desafíos económicos a los que se enfrenta la compañía en términos de decisiones políticas.
4. Integración de la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellas.

F. Variables Organizacionales influyentes en el Clima Laboral:

(Williams Rodríguez, 2013) Cita a Likert, quien establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, estas son las variables causales, intermedias y finales.

1. Variables causales:

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables Intermedias:

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que

constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. Variables finales:

Variables que surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

G. Dimensiones:

Palma (2014) hace mención a cinco dimensiones, de las cuales se aplicarán en el presente trabajo de investigación.

1. Realización Personal
2. Involucramiento
3. Supervisión
4. Comunicación
5. Condiciones Laborales

2.1.2. DESEMPEÑO LABORAL

A. Definición:

El término de desempeño laboral es citado por muchos autores en sus investigaciones con el fin de reconocer sus implicancias para establecer mejoramientos. Sumándose a ello, (Araujo & Leal Guerra, 2007) cita a Stoner (1994, p. 510) quien afirma que “el desempeño laboral es la forma como los miembros de la organización trabajan eficientemente, para alcanzar objetivos en común, sujeto a las normas básicas establecidas con anterioridad”.

Mientras que para (Morales, 2009), desempeño es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en la organización. En su trabajo, el colaborador muestra las competencias laborales alcanzadas, en las que se integran conocimientos, habilidades,

experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, de acuerdo a las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución. Para el autor, el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador, por lo tanto, sus componentes esenciales son aspectos como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

Por otro lado (Daft, 2004), señala que es la capacidad de cumplir las metas organizacionales usando los recursos eficaz y eficientemente. Esto quiere decir que se debe lograr los objetivos o metas propuestas con el mínimo de recursos a fin de satisfacer las necesidades del mercado, pero sin dejar de lado la calidad de los productos o servicios. Por ejemplo, una cadena de restaurantes puede ofrecer distintos platillos al mejor precio, pero con ingredientes de baja calidad, lo cual genera malestar entre los consumidores. En este caso, se tiene un grado de eficiencia negativa. Si, por el contrario, reduce sus costos pero sigue manteniendo su calidad, se habla de una eficiencia positiva y una buena productividad.

(Sum Mazariegos, 2015) Cita a Robbins, Stephen, Coulter (2013); quienes definen al desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Por otro lado, (Chiavenato I. , Gestión del Talento Humano, 2009), señala que este depende de muchas contingencias. Es decir, varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. Además, el valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del

esfuerzo, determina la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer

El desempeño laboral, es entonces, el desarrollo de un trabajo eficiente y compartido dentro de la organización; es por ello que se le concibe como una de las piedras angulares para lograr la efectividad al alcanzar el éxito de éstas, razón por la cual hay un constante interés de las entidades por mejorar el desempeño de los empleados a través de los continuos programas de capacitación e incentivos

B. Evaluación del Desempeño:

La evaluación del desempeño es el proceso que mide al trabajador en la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo. Asimismo, es un proceso de revisión de las actividades productivas, con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo como afirma (Chiavenato I. , Gestión del Talento Humano, 2009).

El mismo autor menciona, en síntesis, que la evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones.

Se considera también que esta incluye seis puntos fundamentales.

- ¿Por qué se evalúa el desempeño?
- ¿Cuál desempeño debe evaluarse?
- ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
- ¿Quién debe evaluar el desempeño?
- ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
- ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño?

C. Objetivos de la Evaluación del Desempeño:

(Sum Mazariegos, 2015) Determina que la Evaluación de Desempeño cuenta con varios objetivos, siendo estos:

- Ayudar a la Dirección en la toma de decisiones con respecto a los recursos humanos, asensos, transferencias y despidos.
- Identificar con precisión las habilidades y competencias de los colaboradores.
- Detectar las necesidades de capacitación y desarrollo en la organización.

D. Beneficiarios:

(Iturralde Torres, 2011) Reconoce que cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos; siendo los principales beneficiarios:

- El individuo
- El gerente
- La organización
- La comunidad.

E. Dimensiones:

El desempeño de los individuos se evalúa por medio de los siguientes factores:

- a) Factores actitudinales: empezando por una excelente disciplina, una actitud de ayuda mutua, seguridad, compromiso, destreza en sus habilidades, compostura, excelente aspecto personal, comodidad, y capacidad de realización.
- b) Factores operativos: como el trabajo en equipo, un excelente liderazgo, calidad y conocimiento del trabajo (Chiavenato, 2000)

Por otro lado (Campell, 1990) indica que El desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasificó en determinantes directos.

Los determinantes directos son características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente su nivel de desempeño.

Se clasifican en las siguientes:

Conocimiento: conjunto articulado de información que poseen las personas en diversidad de temas.

Destrezas o habilidades: grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea(s) específica(s).

Motivación o motivo: grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad.

Valores: ciertas normas de conducta o patrones de comportamiento adoptados por las personas. Intereses: atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.

Asimismo, Spector (1985 citado en Vukonjanski, Nikolic, Hadžic, Terek & Nedeljkovic, 2012) indica que son nueve:

1. pago,
2. promoción,
3. supervisión,
4. beneficios
5. marginales,
6. recompensas
7. contingentes,
8. procedimientos de operación,
9. compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación

Butarico (2014) indica las siguientes dimensiones con las cuales se desarrollara el presente trabajo de investigación

- Asistencia. Referido al hacer acto de presencia en su centro de trabajo.
- Puntualidad: Respeto por el horario establecido para el inicio de las labores en el centro de trabajo

- Administración de recursos. Rendimiento de los recursos, para cumplir los objetivos institucionales.
- Control de gestión. Se enfoca en la organización y la planificación.
- Liderazgo. Capacidad del individuo de delegar responsabilidades a sus subordinados, de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Presentación personal. La imagen laboral mostrada a lo largo de la carrera profesional de un trabajador.
- Comunicación. Habilidad para el intercambio de mensajes en forma eficaz, entre colaboradores, de acuerdo a los intereses organizacionales.
- Desarrollo personal. Crecimiento personal, donde una persona capta nuevas ideas a lo largo del tiempo.
- Creatividad. Capacidad para tomar decisiones si haber recibido instrucciones detalladas de lo que se debe hacer, además que también abarca la aportación de ideas con la finalidad de la mejora continua.

c) Hipótesis

2.2. Formulación de la hipótesis

El Clima Laboral influye positivamente en el desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal La Libertad - COFOPRI en el año 2017.

2.3. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable Casual (Independiente)

- **Clima Laboral:** Es la percepción de las personas sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo, sea este de manera positiva o negativa.

Dimensiones según Palma (2014):

- Realización Personal
- Involucramiento
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

3.2.2. Variable Efecto (Dependiente)

- **Desempeño Laboral:** Manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes.

Dimensiones según Butarico (2014):

- Asistencia
- Puntualidad
- Administración de recursos
- Control de gestión
- Liderazgo
- Presentación Personal
- Comunicación
- Desarrollo Personal
- Creatividad

Tabla nº 01 - Operacionalización de la Variable Independiente: Clima

Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima laboral	El clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnós	Realización personal	Existen oportunidades de progresar en la institución. (1)
			El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. (6)
			Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. (11)
			Se valora los altos niveles de desempeño. (16)
			Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. (21)

<p>tico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004)</p>		Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. (26)
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita. (31)
		La institución promueve el desarrollo del personal. (36)
		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. (41)
		Se reconocen los logros en el trabajo. (46)
	Involucramiento	Se siente comprometido con el éxito en la organización. (2)
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. (7)
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. (12)
		Los trabajadores están comprometidos con la organización. (17)
		En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. (22)
		Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. (27)
		Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. (32)

			Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. (37)
			Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. (42)
			La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (47)
		Supervisión	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. (3)
			En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. (8)
			La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. (13)
			Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. (18)
			Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. (23)
			Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. (28)
			Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. (33)
			Los objetivos del trabajo están claramente definidos. (38)

			El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. (43)
			Existe un trato justo en la institución. (48)
		Comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. (4)
			En mi oficina, la información fluye adecuadamente. (9)
			En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. (14)
			Existen suficientes canales de comunicación. (19)
			Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. (24)
			En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. (29)
			La institución fomenta y promueve la comunicación interna. (34)
			El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. (39)
			Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. (44)
			Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. (49)
			Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. (5)

		Condiciones laborales	Los objetivos de trabajo son retadores. (10)
			Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. (15)
			El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado. (20)
			Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. (25)
			Existe buena administración de los recursos. (30)
			La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. (35)
			Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. (40)
			Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. (45)
			La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. (50)

Elaboración: Sonia Palma Carrillo

Tabla Nº 02 - Operacionalización de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en la organización mostrando competencias laborales alcanzadas, en las que se integran conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales (Morales, 2009)	Asistencia	Asisto a mi trabajo cotidianamente
			En caso de incurrir en inasistencias, las comunico a mi jefe inmediato
			Mi permanencia en mi área ayuda al logro de los propósitos de la institución
		Puntualidad	Soy puntual con mi horario de trabajo
			Llego puntual a las reuniones de trabajo
			Permanezco en mi lugar de trabajo dentro del horario
		Administración de Recursos	La institución me brinda los recursos necesarios para la realización de mis tareas.
			Los recursos asignados los tengo bajo control
			Demuestro capacidad para planificar y organizar mi trabajo
		Control de Gestión	Me intereso por medir el avance de lo planificado en mi área
			Realizo mi trabajo minimizando los errores
			En mis labores implemento medidas correctivas

		Liderazgo	Logro trabajar en equipo
			La motivación es una constante en mi trabajo
			En la institución me siento motivado por alcanzar las metas establecidas por mis superiores
		Presentación Personal	Asisto a mi centro de labores bien presentado
			Considero importante el cuidado de la imagen personal
			Tengo en cuenta las políticas de presentación en mi centro de labores
		Comunicación	Cuando me comunico con mis compañeros procuro ser claro y conciso
			Brindo información a mis pares sobre temas referidos al trabajo
			Evito las distorsiones en la comunicación
		Desarrollo Personal	Oriento adecuadamente a mis compañeros de trabajo
			Aplico lo que aprendo en las capacitaciones recibidas
			Siento que cada vez realizo mejor mi trabajo
Creatividad	Brindo ideas cuando me las requieren		
	Tomo la iniciativa para solucionar los problemas en la institución.		

			Frente a situaciones complejas consulto a mis superiores la toma de decisiones
--	--	--	--

Elaboración: Elaboración propia.

CAPÍTULO 3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de diseño de investigación.

En el presente proyecto de investigación se empleará un Diseño de Investigación Descriptiva, específicamente una de origen Correlacional- Causal, definido como un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variable (en un contexto en particular) según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003). Asimismo, añaden que, tales correlaciones deberán ser sometidas a prueba.

3.2. Material.

3.2.1. Unidad de estudio.

Trabajador de la Oficina Zonal La Libertad – COFOPRI en el año 2017.

3.2.2. Población.

Para la presente investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 40 colaboradores ubicados en la Oficina Zonal La Libertad – COFOPRI en el año 2017.

3.2.3. Muestra.

Conformado por el mismo número de colaboradores laborando en la Oficina Zonal La Libertad – COFOPRI en el año 2017.

3.3. Métodos.

3.3.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

Para una recolección de datos eficaz y real, en el presente estudio se aplicará una serie de instrumentos derivados de la aplicación de una técnica ampliamente valorada por la efectividad de sus resultados, siendo esta: La Encuesta. La mencionada, permitirá medir el nivel de satisfacción el

personal de la institución en general y los aspectos que motivan su desempeño.

Tabla Nº 03: Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Encuesta	Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia.

A. Encuesta aplicable a Clima Laboral:

- Escala de Clima Laboral CL-SPC:

Diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo durante el ejercicio de sus actividades como profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima – Perú).

Se trata de un instrumento diseñado mediante la técnica de Likert, el cual, en su versión final, comprende un total de 50 ítems que exploran la Variable Clima Laboral.

Operacionalmente, esta variable es definida como la percepción del colaborador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados a él, como: las posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los factores determinados en función a un análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- a) Autorrealización: Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- b) Involucramiento Laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- c) Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- d) Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la institución como con la atención al usuario y/o cliente de la misma.
- e) Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Tabla Nº 04: Categorías diagnosticadas de la Escala de “Clima Laboral”

CATEGORÍAS	
CLIMA LABORAL	PUNTAJE TOTAL
Muy favorable	210 – 250
Favorable	170 – 209
Medio	130 – 169
Desfavorable	90 – 129
Muy desfavorable	50 - 89

Fuente: Sonia Palma Carrillo.

B. Encuesta para la evaluación del Desempeño Laboral:

- Escala de Desempeño:

La Evaluación de Desempeño, tiene como objetivo, garantizar la medición de los estándares de desempeño descriptivos en los roles y funciones de cada puesto de trabajo en las diferentes áreas, además, está diseñado teniendo en cuenta los Valores de la Organización con el fin de dar un cumplimiento de los mismos.

Asimismo, la presente escala, sirve para evaluar los conocimientos, habilidades y comportamientos; denominándose a estas como las competencias inherentes de cada colaborador permitiendo a su vez la obtención de los siguientes beneficios:

- Determina las responsabilidades y prioridades de cada colaborador.
- Desarrolla las habilidades, destrezas y competencias de los colaboradores.

- Mejora el rendimiento individual de los colaboradores y, por ende, la productividad de la institución.
- Proporciona una opinión constructiva sobre lo que se hace bien (reconocimiento) y lo que es mejorable (para aprender).
- Fomenta la comunicación cara a cara entre colaboradores y jefes directos.

Tabla Nº 05: Categorías diagnosticadas de la Escala de “Desempeño Laboral”

CATEGORÍAS	
NIVEL	PUNTAJE TOTAL
No satisface los requerimientos de la Oficina/Unidad	1
Satisface los requerimientos de manera mínima	2
Satisface los requerimientos	3
Cumple y supera los requerimientos	4
Supera claramente los requerimientos	5

Fuente: Oficina de Recursos Humanos COFOPRI.

3.3.2. Procedimientos

Describe de manera ordenada y detallada la secuencia de actividades que realizará el investigador para desarrollar la investigación.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Descripción de la variable Independiente: Clima Laboral de la oficina zonal COFOPRI – La Libertad 2017

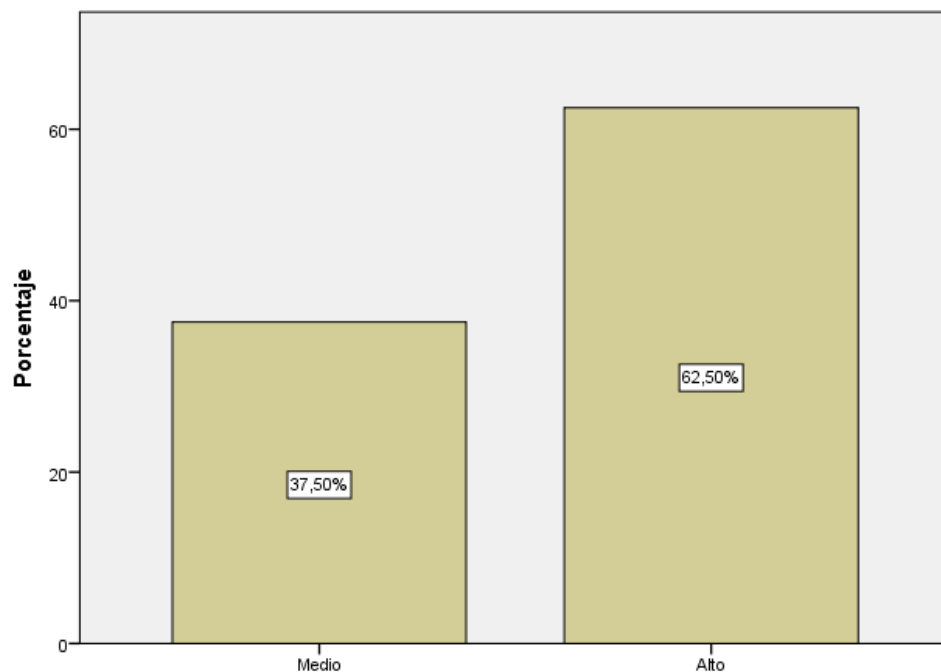
Tabla N° 06: Dimensión Realización del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	37,5	37,5	37,5
	Alto	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la Institución en estudio, Anexo 01

Interpretación: El 62.5% de los encuestados perciben en un alto nivel la dimensión realización personal, mientras que el 37.5% de ellos perciben en un medio nivel dicha dimensión.

Figura N° 01: Dimensión Realización del Personal



Fuente: Tabla N° 06

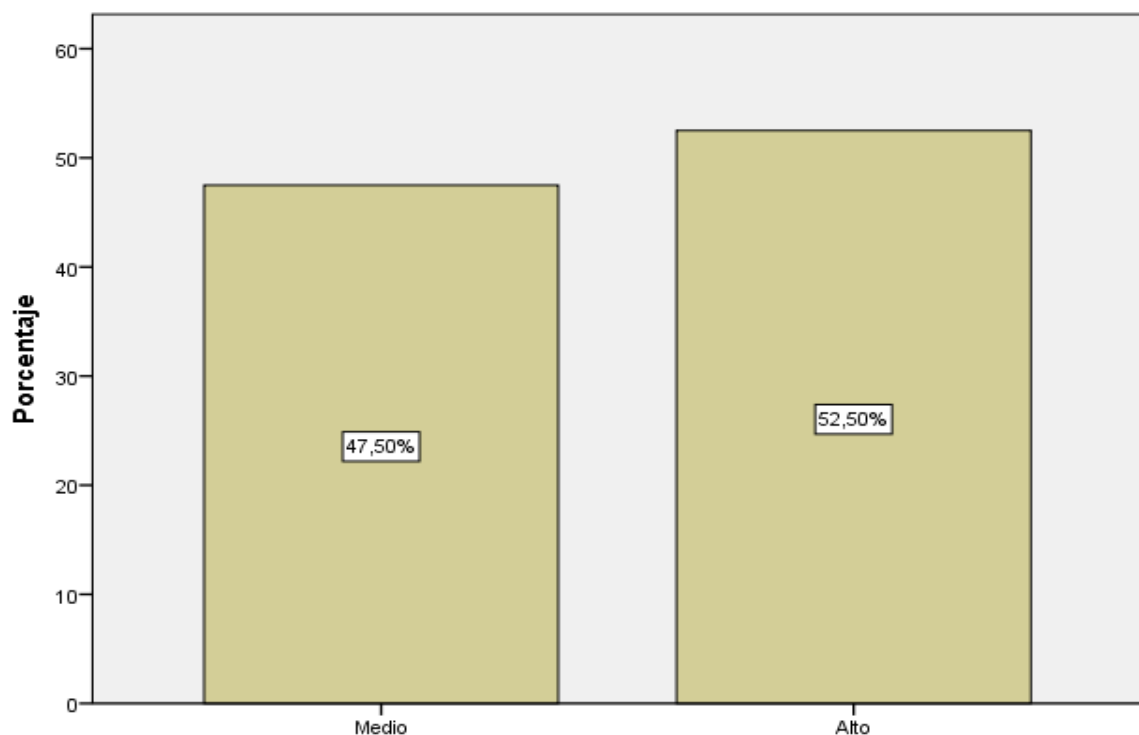
Tabla Nº 07: Dimensión Involucramiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	46,3	47,5	47,5
	Alto	21	51,2	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 51,2% de los encuestados perciben en un alto nivel la dimensión involucramiento, mientras que el 46.3% de ellos perciben en un medio.

Figura Nº 02: Dimensión Involucramiento



Fuente: Tabla nº 07

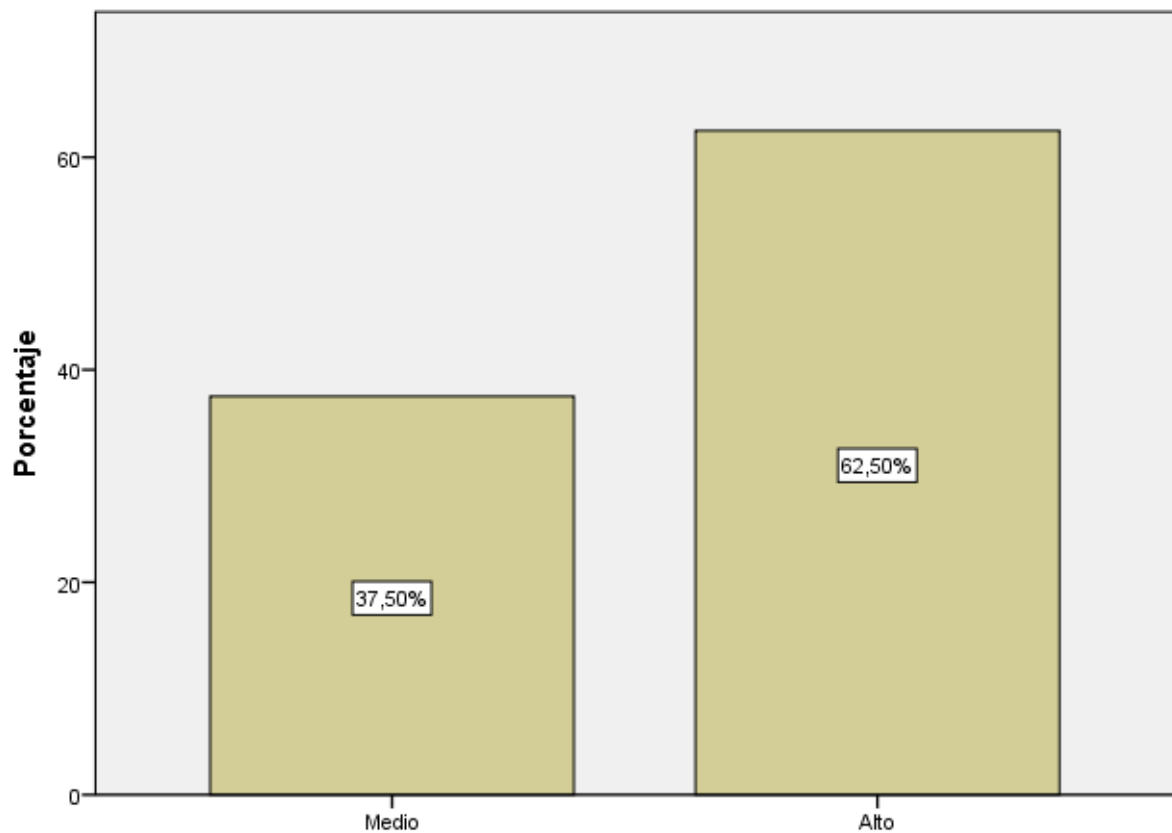
Tabla N°08: Dimensión supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	37,5	37,5	37,5
	Alto	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 62,5% de los encuestados perciben en un alto nivel la dimensión supervisión, mientras que el 37,5% de ellos perciben en un medio nivel dicha dimensión.

Figura N° 03: Dimensión Supervisión



Fuente: Tabla N° 08

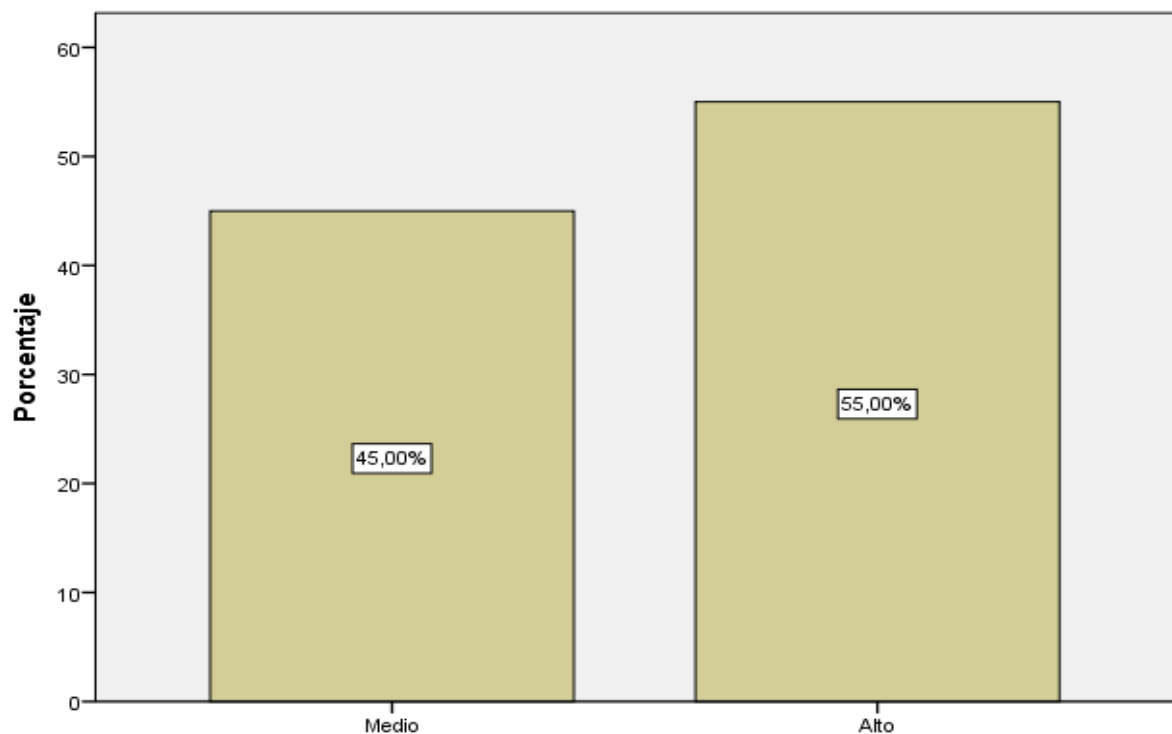
Tabla N° 09: Dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	45,0	45,0	45,0
	Alto	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 55% de los encuestados perciben en un alto nivel la dimensión comunicación, mientras que el 45% de ellos perciben en un medio nivel dicha dimensión.

Figura N° 04: Dimensión comunicación



Fuente: Tabla N° 09

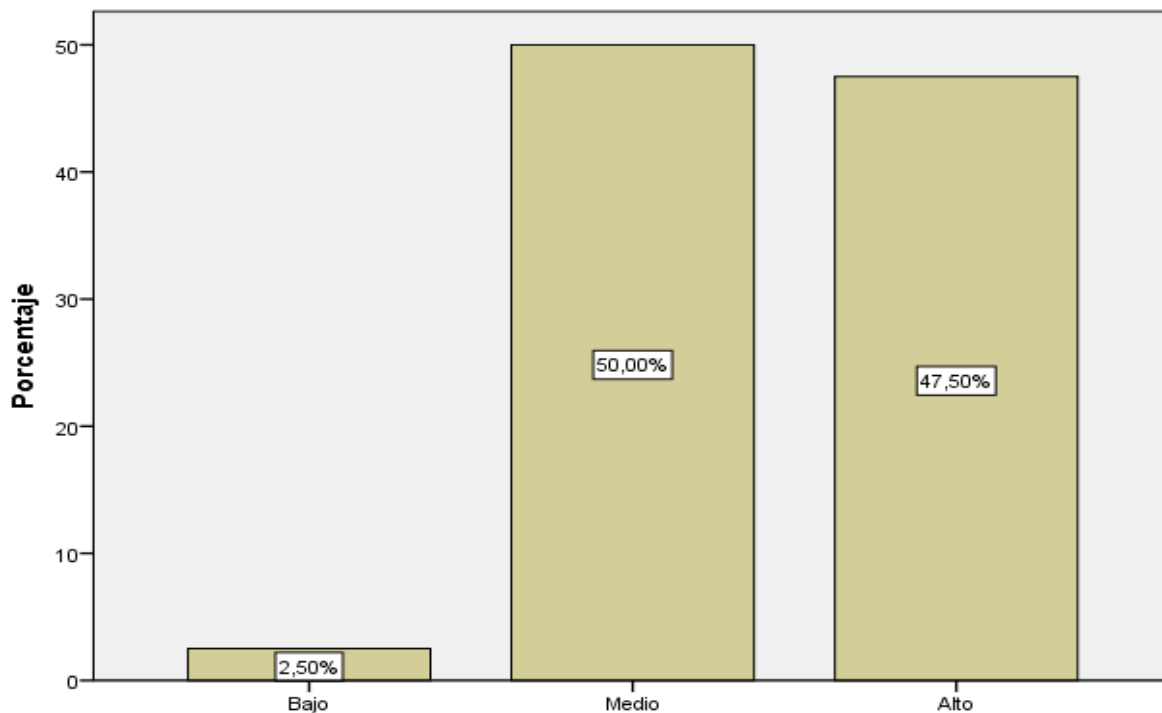
Tabla N° 10: Dimensión Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,4	2,5	2,5
	Medio	20	48,8	50,0	52,5
	Alto	19	46,3	47,5	100,0
Total		40	100,0		

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 46,3% de los encuestados perciben en un alto nivel la dimensión condiciones laborales, mientras que el 48,8% de ellos perciben en un medio nivel dicha dimensión.

Figura N° 05: Dimensión Condiciones laborales



Fuente: Tabla N° 10

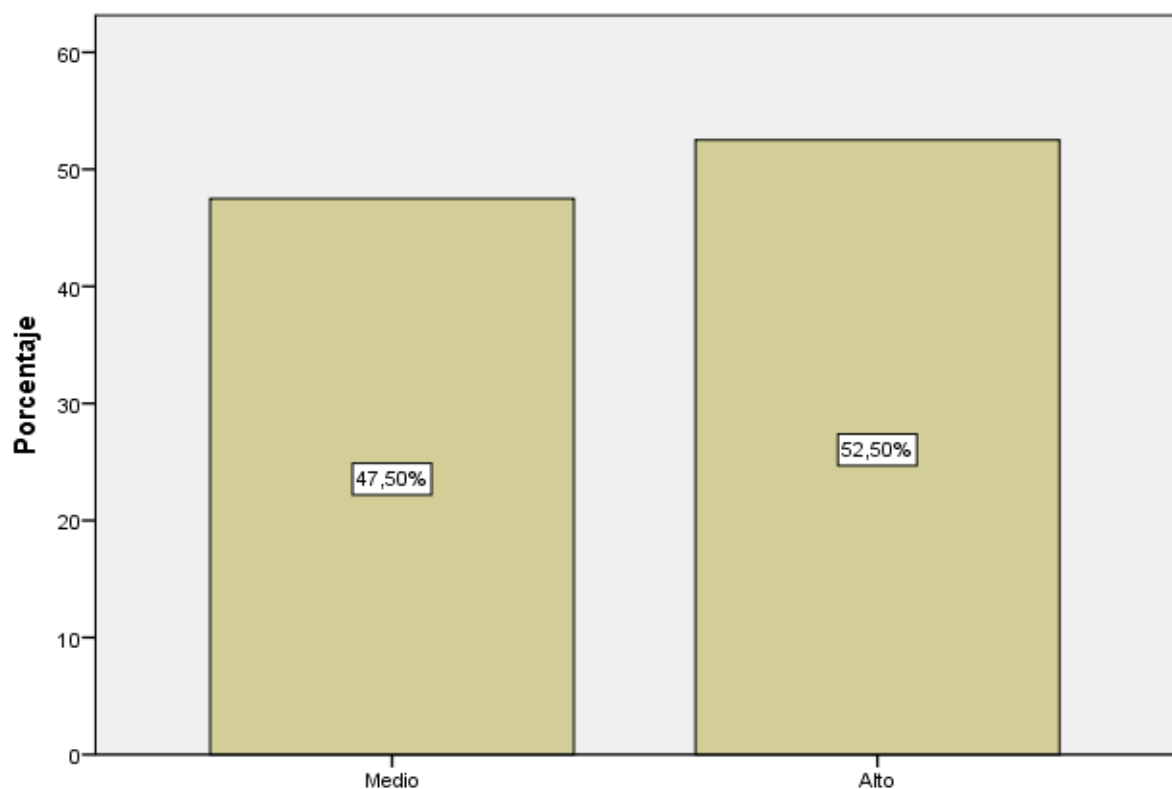
Tabla N° 11: Clima Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	47,5	47,5	47,5
	Alto	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 52,5% de los encuestados perciben en un alto nivel de la variable clima laboral, mientras que el 48,8% de ellos perciben en un medio nivel dicha dimensión.

Figura N° 06: Clima Laboral



Fuente: Tabla N° 11

4.2. Descripción de la variable Dependiente: Desempeño Laboral de la oficina zonal COFOPRI – La Libertad 2017

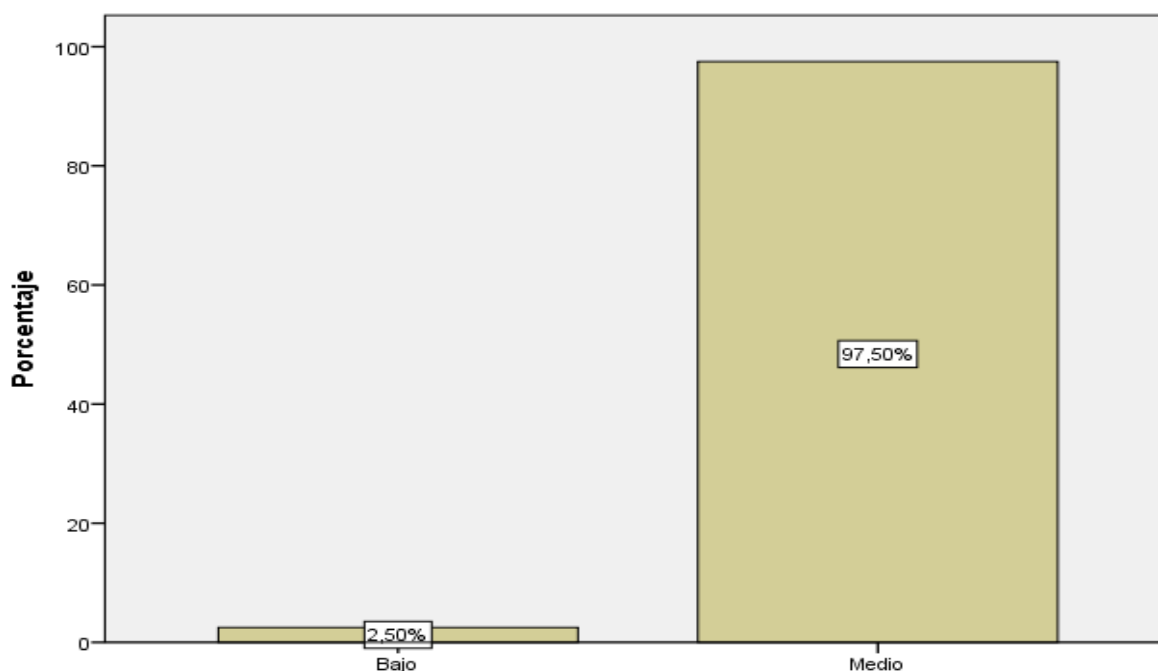
Tabla N°12: Dimensión Asistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	39	97,5	97,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 97,5% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión asistencia, mientras que el 2,5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión

Figura N° 07: Dimensión Asistencia



Fuente: Tabla N° 12

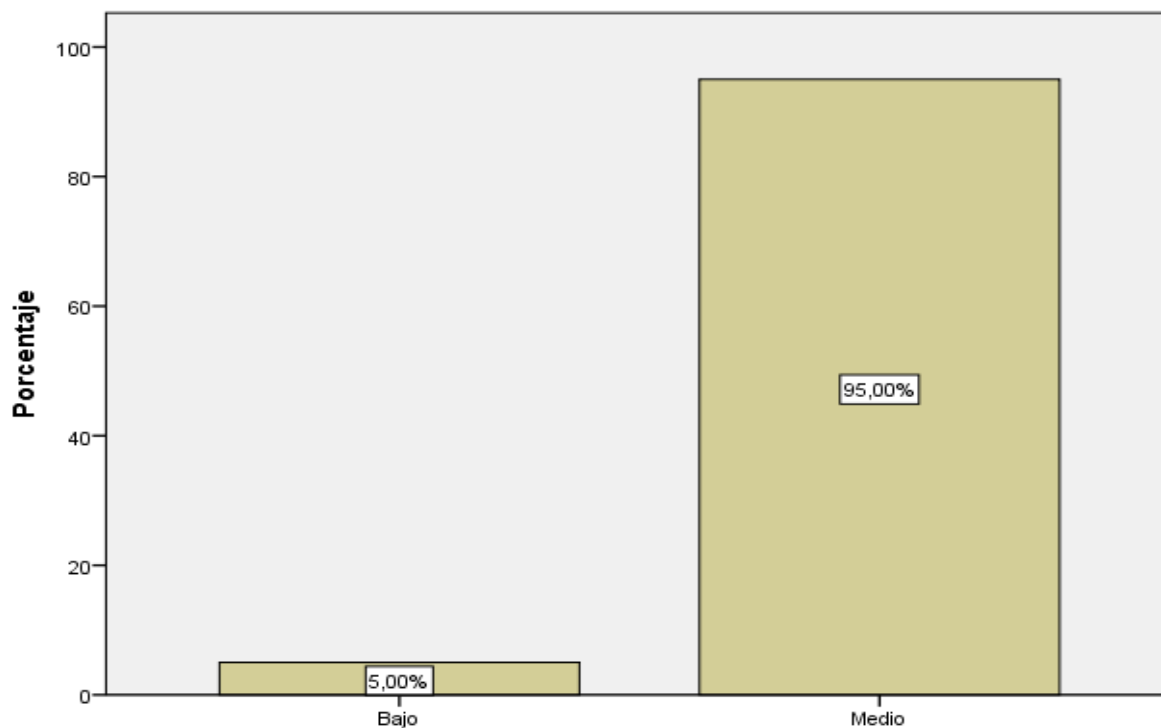
Tabla N° 13: Dimensión puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 95% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión puntualidad, mientras que el 5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 08: Dimensión Puntualidad



Fuente: Tabla N° 13

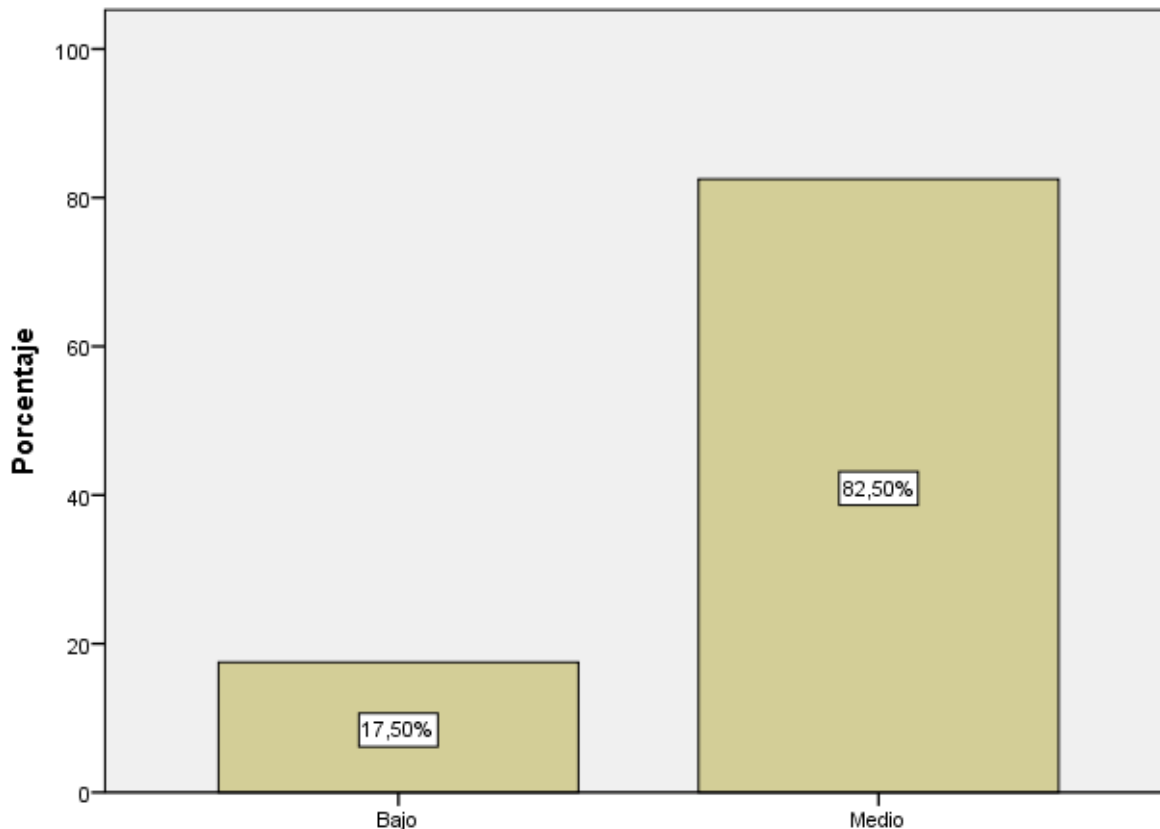
Tabla Nº 14: Dimensión administración de recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	17,5	17,5	17,5
	Medio	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 82,5% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión administración de recursos, mientras que el 17,5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura Nº 09: Dimensión administración de recursos



Fuente: Tabla Nº 14

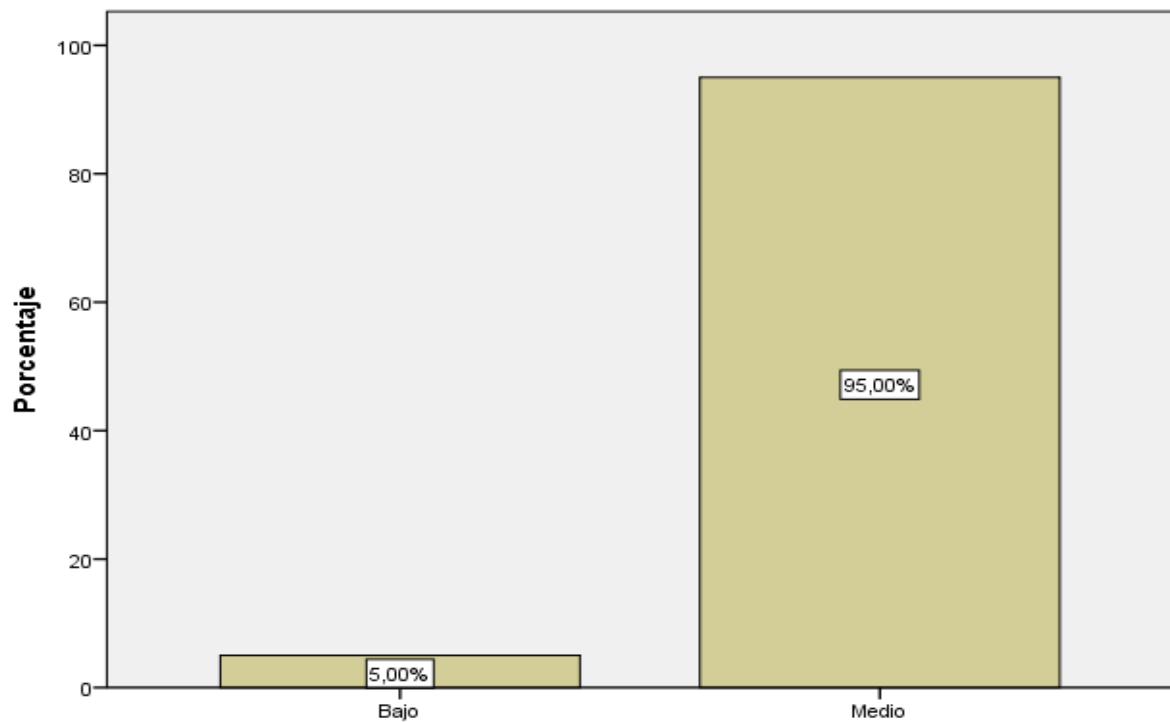
Tabla N° 15: Dimensión control de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 95% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión control de gestión, mientras que el 5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 10: Dimensión control de gestión



Fuente: Tabla N° 15

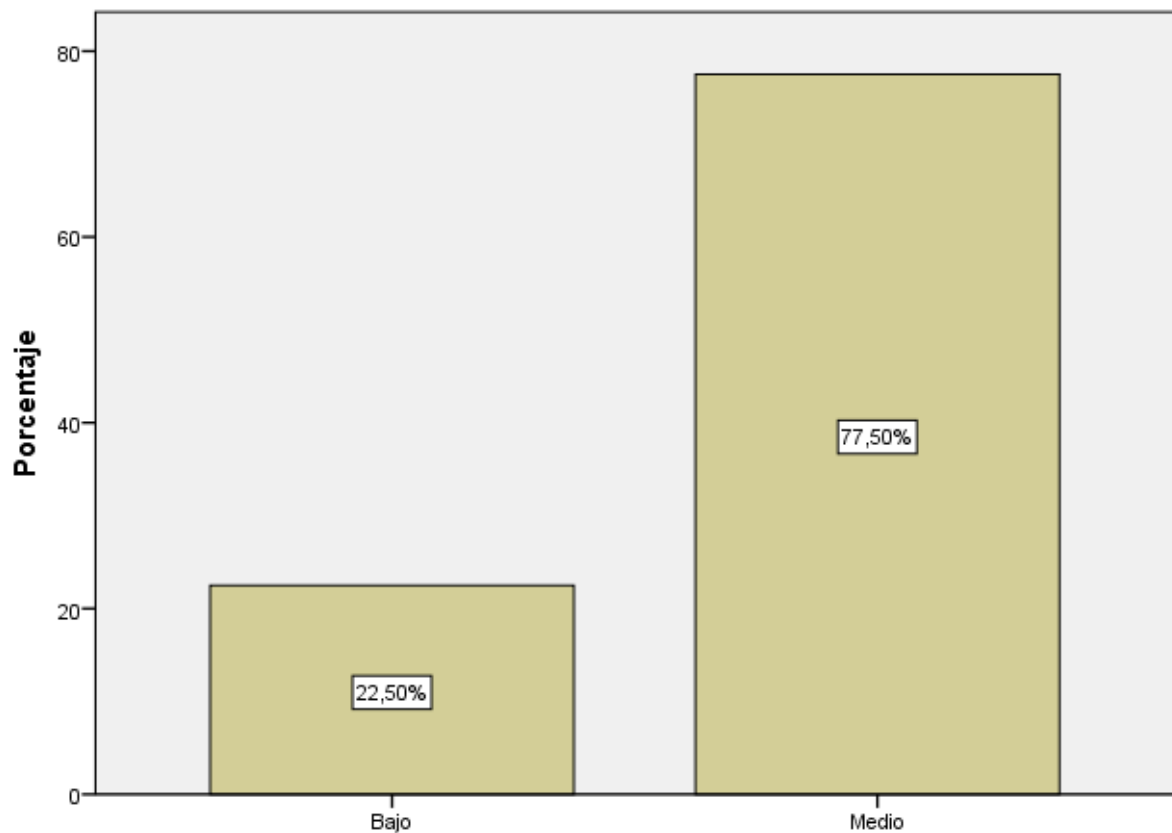
Tabla N° 16: Dimensión liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	22,5	22,5	22,5
	Medio	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 77,5% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión liderazgo, mientras que el 22,5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 11: Dimensión Liderazgo



Fuente: Tabla N° 16

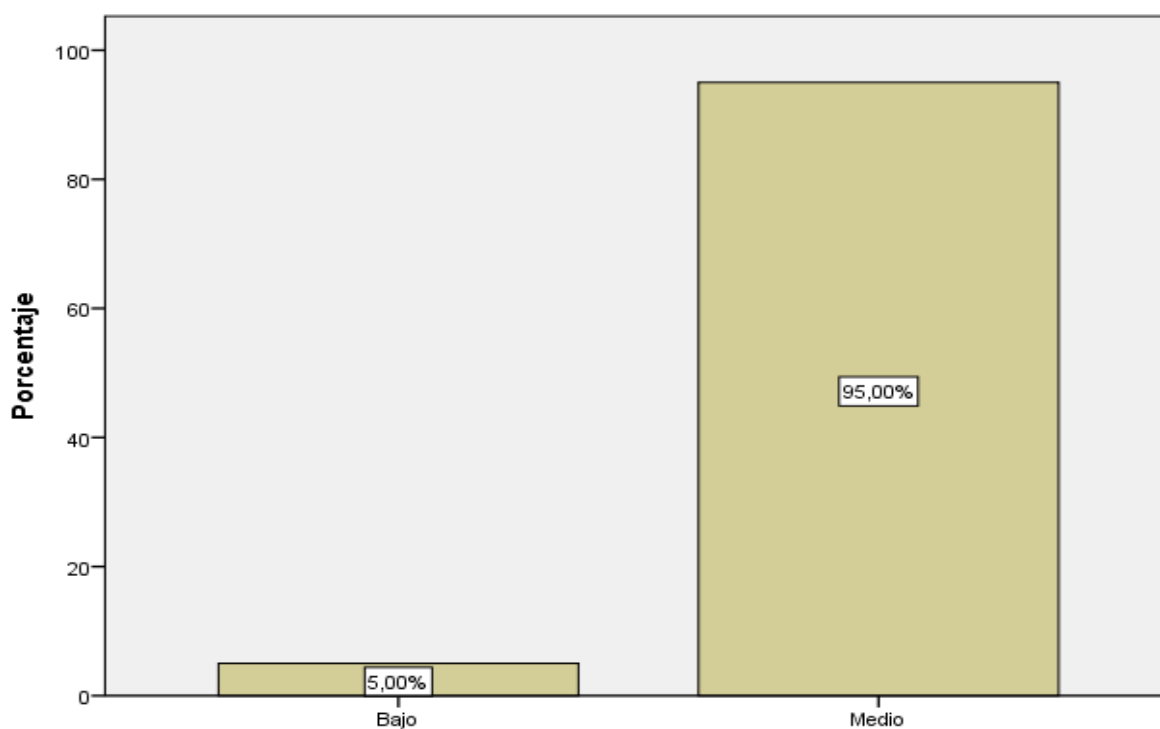
Tabla N° 17: Dimensión presentación personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 95% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión presentación personal, mientras que el 5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 12: Dimensión Presentación Personal



Fuente: Tabla N° 17

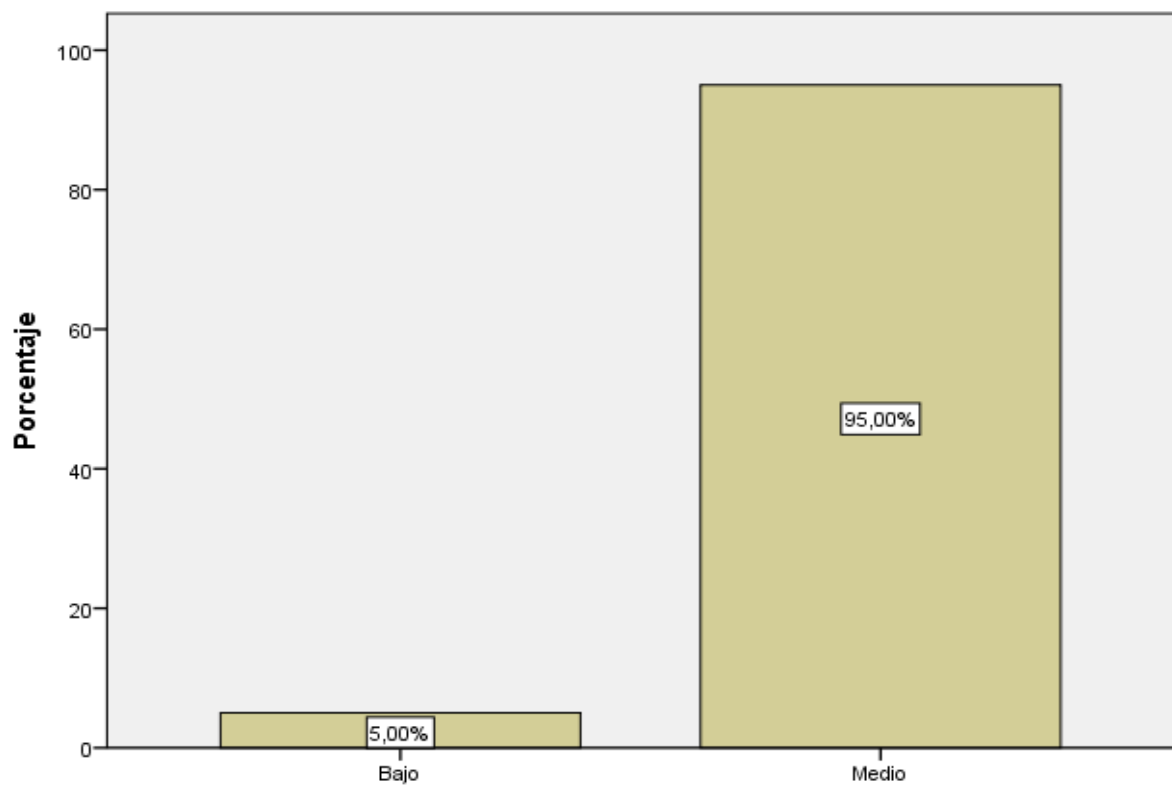
Tabla N° 18: Dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 95% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión comunicación, mientras que el 5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 13: Dimensión Comunicación



Fuente: Tabla N° 18

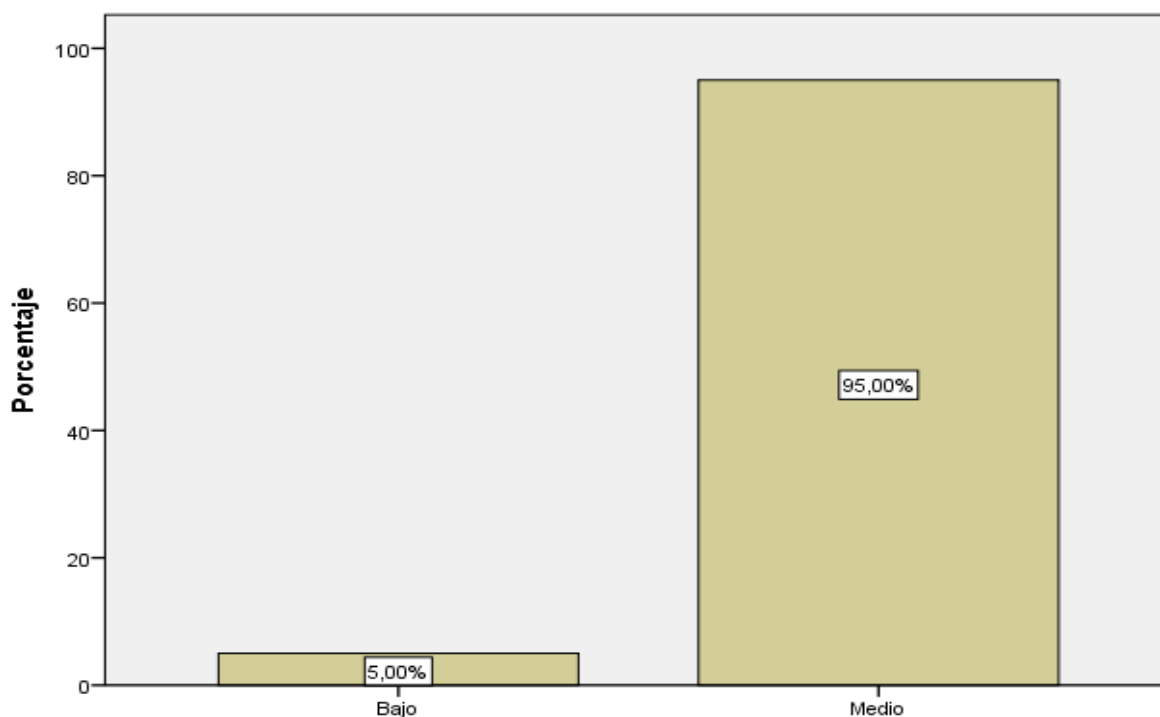
Tabla N° 19: Dimensión desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 95% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión desarrollo personal, mientras que el 5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 14: Dimensión Desarrollo Personal



Fuente: Tabla N° 19

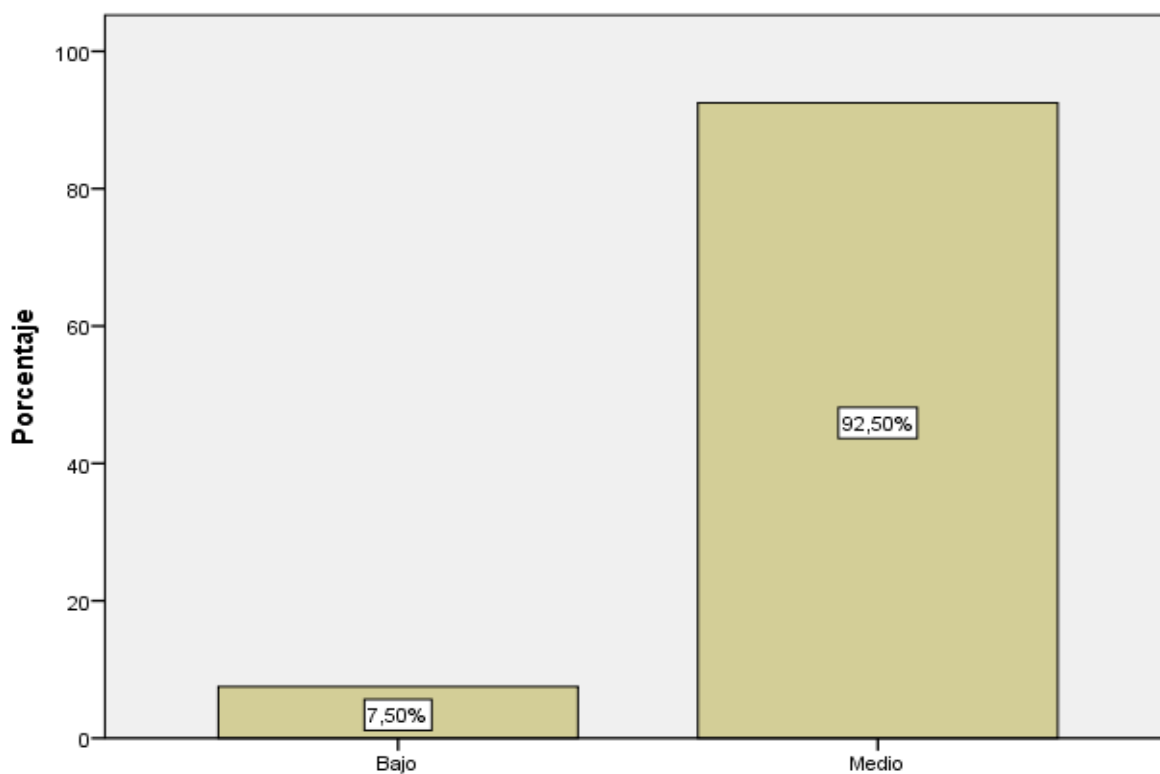
Tabla N° 20: Dimensión creatividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7,5	7,5	7,5
	Medio	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 92,5% de los encuestados perciben en un medio nivel la dimensión creatividad, mientras que el 7,5% de ellos perciben en un bajo nivel dicha dimensión.

Figura N° 15: Dimensión Creatividad



Fuente: Tabla N° 20

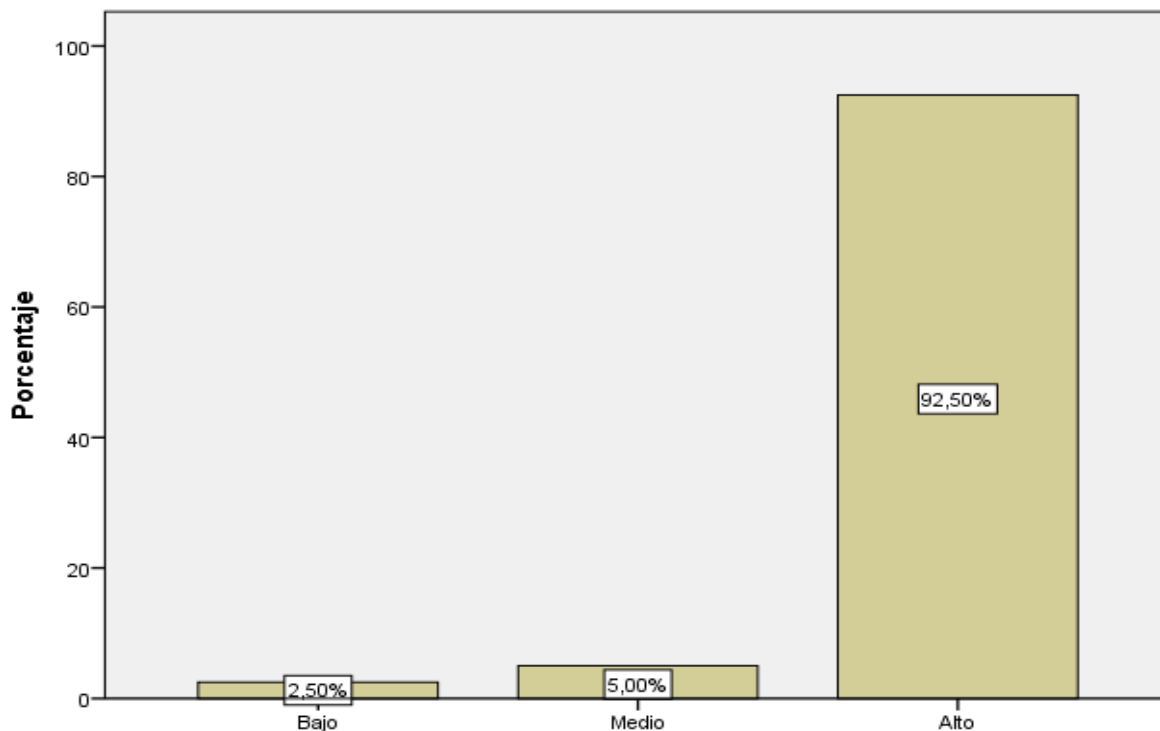
Tabla N° 21: Variable desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	2	5,0	5,0	7,5
	Alto	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por el autor de la institución en estudio

Interpretación: El 92,5% de los encuestados perciben en un alto nivel la variable desempeño, el 5% de ellos perciben en un medio nivel en dicha dimensión y el 2,5% un bajo nivel.

Figura N° 16: Variable Desempeño Laboral



Fuente: Tabla N° 21

Tabla N° 22: Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,516 ^a	,27	,076	15,10355

Fuente: Ordenador, SPSS24

La variable clima laboral se correlaciona de manera directa con la variable desempeño (0,516), esto quiere decir que si la variable clima laboral aumenta la variable desempeño aumenta y viceversa. Así mismo el 27% de la variable desempeño es explicada por la presencia del clima laboral.

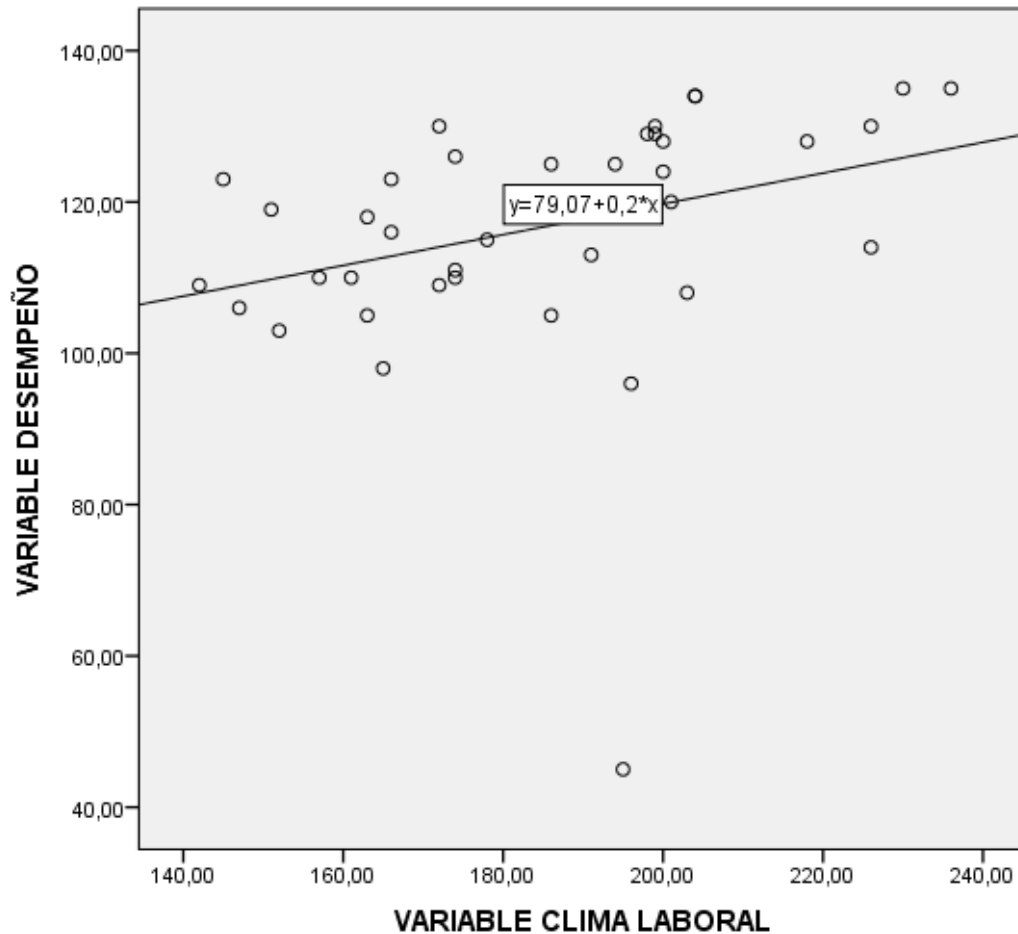
Tabla N° 23: Análisis de la Varianza

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	960,323	1	960,323	4,210	,027 ^b
	Residuo	8668,452	38	228,117		
	Total	9628,775	39			

Fuente: Ordenador, SPSS24

Con un nivel de significancia del 2,7% se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Figura N° 17: Dispersión de puntos



Fuente: Base de datos obtenida por el investigador

Se observa la dispersión de puntos ligeramente alineada y que se desplaza en sentido positivo lo que sugiere una relación directamente proporcional entre las variables clima laboral y desempeño.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental analizar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal COFOPRI 2017, para lo cual se aplicaron dos cuestionarios, los cuales median ambas variables respectivamente.

La información obtenida indica que el clima laboral es percibido en un nivel alto por un 52.5% de los colaboradores, mientras que el 47.5% lo percibe en un nivel medio. Los colaboradores superan obstáculos para el cumplimiento de sus objetivos, así como también se les hace seguimiento de su desempeño, con lo cual ellos con el transcurso del tiempo van mejorando, sin embargo, hay aspectos por mejorar, si bien es cierto existe comunicación pero no la suficiente para su buen rendimiento, así como también las condiciones laborales.

Chiavenato (2011) hace énfasis en la importancia del clima laboral, el autor manifiesta que debe existir motivación entre los colaboradores, de esta manera el clima organizacional sería elevado, de lo contrario este se vería afectado. El autor menciona que para que el clima organizacional sea alto es conveniente los ánimos y satisfacción de los colaboradores se encuentre en un nivel óptimo.

En la dimensión realización personal un 62.5% lo percibe en nivel alto mientras que el 37.5% lo percibe en un nivel medio. Los colaboradores afirman que existen oportunidades de progresar dentro de la organización, además que los niveles de productividad y rendimiento son valorados, por lo cual los supervisores suelen expresar reconocimiento por ello.

Participan de forma activa en la definición de los objetivos de la institución, así como también en las acciones para lograrlo, esto les permite aprender y desarrollarse personal y profesionalmente, sin embargo este último no es promovido por la institución, lo cual no concuerda con lo que afirma Rodríguez (1999) quien menciona que el desarrollo de las habilidades individuales y la toma de decisiones es una parte fundamental en el clima laboral, pues además lo señala con un factor clave para la satisfacción laboral y la salud mental del colaborador, resaltando así los efectos positivos.

En la dimensión Involucramiento un 52.5% afirmo percibirlo en un nivel alto mientras que el 47.50% lo percibe en un nivel medio, los colaboradores mencionan que suelen asegurar

sus niveles de logro y se sienten comprometidos con el éxito de la organización, considerándose de esta manera un factor clave, por ello que cada uno de ellos siente orgullo personal por los servicios ofrecidos por su centro de trabajo.

Por otro lado, existe una escasa identificación de valores organizacionales, así como la no clara definición de la visión y misión.

En cuanto a la dimensión Supervisión un 62.5% de los colaboradores percibe un nivel alto mientras que 37.5% percibe un nivel medio, los colaboradores indican que se les brinda apoyo para la superación de los obstáculos presentados, así mismo la evaluación que se les hace les ayuda a mejorar las tareas realizadas en sus jornadas laborales, a pesar de que perciban que no se les da la preparación suficiente, así como también la falta de mejoría en los métodos de trabajo aplicados.

En la dimensión Comunicación el 55% de los colaboradores afirman percibir un nivel alto, pues indican que la información en sus respectivas oficinas la información fluye adecuadamente, así como también se tiene acceso a la información necesaria. Se sienten a gusto por poder tener interacciones con personas de mayor jerarquía, existe la colaboración entre los colaboradores de diferentes oficinas, además son escuchados por sus supervisores en cuanto a los planteamientos que se les hagan.

Por otro lado el 45% de los colaboradores mencionó percibir un nivel medio, ya que afirman que no existen los suficientes canales de comunicación, así como también sienten desacuerdo en la falta de promoción y fomentación de la comunicación interna por parte de la organización. Así mismo afirman que existe armonía en los grupos de trabajo, sin embargo no es la suficiente para que se sientan a gusto.

Con respecto a la dimensión de condiciones laborales un 47.5% lo percibe en un nivel alto, mientras que un 50% lo percibe en un nivel medio. Existe cooperación entre compañeros de trabajo, pues trabajan como un grupo bien integrado. Cada uno tiene la oportunidad de tomar decisiones en cuanto a tareas que se encuentren bajo su responsabilidad, así cuentan con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.

En el aspecto remunerativo creen que sus salarios son atractivos en comparación a otras organizaciones, y que se encuentran de acuerdo a su desempeño y logros.

Sin embargo un 2.5% de los colaboradores perciben un nivel bajo en esta dimensión, creen que la administración de los recursos no es la adecuada, así como también la tecnología con la que cuentan no les facilita el trabajo.

Por tanto Dessler (1976) citado por (García Solarte, 2009) enfatizan su importancia en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los colaboradores.

Por otro lado en cuanto la variable desempeño laboral es percibida en un nivel alto por el 92.5% de los colaboradores, un 5% lo percibe en nivel medio, mientras que un 2.5% lo percibe en un nivel bajo, pues el personal muestra preocupación por su asistencia y puntualidad a sus jornadas laborales, así como también a las reuniones de carácter laboral, además que muestran lo importante que consideran la presentación personal. Afirman que existe un buen control de gestión, así como también resaltan su desarrollo personal y creatividad, sin embargo al igual que el clima laboral aún existen aspectos que mejorar, como la comunicación y administración de recursos.

Sum Mazariegos (2015) Cita a Robbins, Stephen, Coulter (2013); quienes afirman la importancia del desempeño laboral mencionando que la consideran como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización.

En cuanto a su dimensión Asistencia es percibida en un nivel alto por el 97.5% mientras que por un 2.5% lo percibe en un nivel bajo. Los colaboradores siempre asisten a su centro de trabajo, si en caso de incurrir en una inasistencia suelen comunicarle a su jefe inmediato, así mismo sienten que su permanencia en el área donde se desarrollan ayuda al logro de los propósitos de su organización.

En puntualidad los colaboradores perciben un nivel medio, así lo afirma el 95% mientras que el 5% de los colaboradores lo percibe en un nivel bajo. Ellos suelen llegar en los horarios establecidos por la organización, así mismo a las reuniones de carácter laboral a las que se le solicita.

Con respecto a la dimensión administración de recursos el 82.5% de los colaboradores afirma que percibe un nivel medio, pues ellos tienen bajo control los recursos que se les asigna, así como también demuestran su capacidad para la planificación y organización de

su trabajo. Un 17.5% lo percibe en un nivel bajo, pues la institución no les brinda los recursos necesarios para la realización de sus tareas.

En la dimensión control de gestión el 95% de los colaboradores lo percibe en un nivel medio, mientras que el 5% lo percibe en un nivel bajo. Los colaboradores suelen interesarse por conocer el avance lo planificado en el área al que pertenecen, se aseguran de realizar sus tareas minimizando sus errores implementando así medidas correctivas.

En la dimensión de liderazgo un 77.5% de los colaboradores afirmo percibir un nivel medio, logran trabajar en equipo, así mismo sienten motivación por alcanzar las metas establecidas por los superiores. Sin embargo la motivación que se brinda no es constante, por ello el 22.5% de los colaboradores lo percibe en un nivel bajo. Pues así como lo afirma Rodríguez (1999) los colaboradores en un ambiente laboral agradable desarrollan se habilidad para tomar decisiones sobre su trabajo sin haber recibido instrucciones detalladas.

En la dimensión Presentación Personal un 95% de los colaboradores lo percibe en un nivel medio, por otro lado el 5% lo percibe un nivel bajo. Los colaboradores consideran muy importante el cuidado personal, por ello se aseguran de asistir bien presentados, teniendo en cuenta las políticas establecidas por la institución.

En cuanto a la dimensión comunicación el 95% de los colaboradores lo perciben en un nivel medio, mientras que el 5% lo percibe en un nivel bajo. Al comunicarse suelen ser claros y concisos, evitando las distorsione.

En la dimensión desarrollo personal, el 95% de los colaboradores lo percibe en un nivel medio mientras que el 5% lo percibe en un nivel bajo. Suelen orientarse entre sí, aplican lo aprendido en las capacitaciones que reciben, percibiendo de esa manera que cada vez hacen mejor su trabajo.

Y por último en la dimensión creatividad el 92.5% de los colaboradores afirmo percibir un nivel medio, mientras que el 7.5% lo percibe en un nivel bajo, suelen brindar ideas cuando

se las requieren, así mismo toman iniciativa para la solución de problemas de la organización, si las situaciones a las que se enfrentan son complejas consultan a sus superiores la toma de decisiones.

Lo expuesto anteriormente demuestra la relación directa que existe entre clima laboral y desempeño laboral con un coeficiente de 0.516, es decir, mientras mejor sea el clima laboral mayor será el desempeño, por lo que se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación, el clima laboral influye positivamente en el desempeño de los colaboradores.

Resultados similares fueron obtenidos en investigaciones previas, tales como Quispe (2015) en su trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” quien buscaba determinar la relación entre ambas variables llegando a la conclusión que existía una correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, además se reconoció que en ocasiones los colaboradores llegaban a tener un desempeño regular.

Por otro lado esta Huamaní (2015) quien buscaba la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su trabajo de investigación titulado “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima Línea 1 en el 2013” luego de aplicar sus instrumentos aprobó su hipótesis, el clima laboral influye en el desempeño laboral.

Así mismo Zavala (2016) quien busca determinar los factores del clima organizacional que afectan directamente el desempeño de los colaboradores en su trabajo de investigación “Factores presentes del clima organizacional que afectan el desempeño de conductores - Transportes Flor de Higo SAC. – Trujillo – 2016” obteniendo como producto que la relación con la jefatura, las relaciones interpersonales y el reconocimiento de trabajo son los factores que se relacionan de manera directa con el desempeño de los colaboradores.

Y por último el trabajo de investigación de Zerpa (2016), quien busco determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en su trabajo de investigación titulado “Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016” obteniendo como resultado una relación positiva muy baja de 0.073 aceptando de esta manera la hipótesis planteada.

CONCLUSIONES

1. El clima laboral se relaciona de manera directa con el desempeño de los colaboradores, por lo tanto, mientras mejor sea el clima laboral en COFOPRI, mayor será el desempeño de los colaboradores.
2. El clima laboral es percibido en un nivel alto por el 52.5% de los colaboradores, mientras que el 47.5% de los mismo la identifica en un nivel medio. Los colaboradores afirman que para el cumplimiento de los objetivos establecidos superan los obstáculos que se presentan, su desempeño es supervisado, para su mejora continua, sin embargo la comunicación que existe entre ellos es un aspecto que tienen que mejorar, así como también sus condiciones laborales.
3. El desempeño de los colaboradores es percibido por el 92.5% en un nivel alto, el 5% en un nivel medio, mientras que el 2.5% lo percibe en un nivel bajo. Los colaboradores muestran preocupación por su asistencia y puntualidad, así como también el interés por ir bien presentados, respetando las políticas de la organización. el desarrollo personal es lo que ellos resaltan así como su creatividad.
4. El clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI La Libertad – 2017 relacionándose de manera directa, siendo su coeficiente 0.0516 con un nivel de significancia del 2.7%.
5. El 27% de la variable desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI La Libertad - 2017, es explicada por la presencia del clima laboral.

RECOMENDACIONES

1. Promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI mediante la implementación de un plan de incentivos para mejorar el clima laboral y como esta influye de manera directa sobre el desempeño, habría mayor productividad.
2. Fortalecer el trabajo en equipo y crear nuevos canales de comunicación para la mejora de la misma, ya que de esta manera será posible la transmisión de la identidad corporativa, asimismo ayudará a motivar a los colaboradores de la oficina zonal La Libertad - COFOPRI, facilitando la adaptación a cambios dentro de la organización por consecuencia de factores internos o externos.
3. Diseñar e implementar un plan de capacitaciones para los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI, ya que este permitirá la mejora del rendimiento laboral de los colaboradores, además creará redes trabajo permitiendo alinear los objetivos de la organización con todas las áreas, favoreciendo así en la competitividad empresarial.
4. Retroalimentar a los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI de tal manera que tengan conocimiento claro de los objetivos y políticas institucionales, ya que permitirá que los colaboradores enfoquen todo su potencial en alcanzar dichos ideales.
5. Desarrollar acciones institucionales que generen una mayor confianza, estabilidad laboral y reconocimiento público grupal e individual, por logros alcanzados y cumplimiento de metas institucionales.

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2013). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo* . Chiclayo.
- Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Revistas electrónicas URBE*.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Butarico Torres R. (2014). *Desempeño Laboral orientada a la productividad del personal*. Mexico: Edit Herder
- Campell, C. (1990). *Una visión general del ejército y la selección de proyectos de clasificación* . Psicología de Personal. McGraw- Hill
- Caligiore Corrales, I., & Díaz Sosa, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Redalyc*, 16.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill. 80-81.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Corichi García, A., Hernández Gracia, T., & García Velázquez, M. (s.f.). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Hidalgo.
- Cuenca Yzaguirre, J. A. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza*. Trujillo.
- Daft, R.L. (2004). *Administración* (6ª ed). México D.F.: Thomson

- Elgegren, U. (2015). *Fortalecimiento del Clima Organizacional en establecimientos de Salud*. Lima.
- Forehand, G., & Von Haller, G. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. *PsycARTICLES*, 361-382.
- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. *FENOpina*.
- Goicochea Espinola, L. Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. Trujillo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, V. (2014). Análisis de la relación entre el Clima Organizacional y la Creatividad en las Agencias de Publicidad. Santiago.
- Huamani Córdova, N. N. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño Laboral del personal de conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea en el 2013*. Lima.
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *La evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del Rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ambato.
- Morales, A. (2009). Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana. [en línea] Recuperado el 29 de setiembre de 2015 de http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Locke J. (1976). *Administración estratégica*.
- Palma, S. (2004). *Manual de Escala de Clima Laboral CL - SPC*. Lima.
- Palma, S. (2004). Academia. Obtenido de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 19.

- Quispe Varga, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico organizacional*. México: alfa - Omega
- Rodríguez, R. (2015). *Calameo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/004504429ac1db095ac0a>
- Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Segredo, A. (2013). "Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización". *Revista Cubana de Salud Pública*. Vol. 39 Issue 2, Pp.385-393.
- Shudren y Sherman (1995) *Administración de Personal*
- Shishido Arosemena, M. H. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad Cesar Vallejo en el distrito de Trujillo 2015*. Trujillo.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). "*Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*". Quetzaltenango.
- Torres Rojas, Y. N. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. Trujillo.
- Uría Calderón, D. E. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Williams Rodríguez, L. V. (2013). *Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública*. Monterrey.
- Vukonjanski, J., Nikolic, M., Hadžic, O., Terek E. & Nedeljkovic M. (2012). Relationship Between Globe Organizational Culture Dimensions, Job Satisfaction and Leader-member Exchange in Serbian Organizations. *Journal for East European Management Studies*, 17 (3), 333-368. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=889426dc-34a0-4629-921f-8e0cef3df3d0%40sessionmgr104&vid=0&hid=123>
- Zavala Ruiz, C. F. (2016). *Factores presentes del clima organizacional que afectan el desempeño de conductores - Transportes Flor de Higo SAC. – Trujillo - 2016*. Trujillo.

- Zelada Jave, M. M. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo*. Trujillo.
- Zerpa Vigo, J. I. (2016). *Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital d Rázuri - Puerto Malarigo, Año 2016*. Ascope.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL COLABORADORES COFOPRI

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Edad ()

Grupos Ocupacionales: Profesional ()

Técnico ()

Auxiliar ()

)

Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años () 10-20 años ()

20- a más años ()

Condición Laboral: Nombrado ()

Contratado ()

Por

servicio no personales ()

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

(1) Totalmente en desacuerdo
en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni

(4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					

3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar					

	decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La institución promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DESEMPEÑO COLABORADORES COFOPRI

Sexo: Masculino () Femenino () Edad ()

Grupos Ocupacionales: Profesional () Técnico () Auxiliar ()

Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años () 10-20 años ()
20- a más años ()

Condición Laboral: Nombrado () Contratado () Por
servicio no personales ()

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con su desempeño en la organización. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que usted considere pertinente. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- (2) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

N°		ESCALAS				
		1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	Asisto a mi trabajo cotidianamente					
2	En caso de incurrir en inasistencias le aviso a mi jefe inmediato					
3	Mi permanencia en mi área ayuda al logro de los propósitos de la institución					
PUNTUALIDAD						
4	Soy puntual con mi horario de trabajo					
5	Llego puntual a las reuniones de trabajo					
6	Permanezco en mi área de trabajo dentro del horario					
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	La institución me brinda los recursos necesarios para la realización de mi tarea					

8	Los recursos asignados los tengo bajo control					
9	Demuestro capacidad para planificar y organizar mi trabajo					
CONTROL DE GESTION						
10	Me intereso por medir el avance de lo planificado en mi área					
11	Realizo mi trabajo minimizando los errores					
12	En mis labores implemento medidas correctivas					
LIDERAZGO						
13	Logro trabajar en equipo					
14	La motivación es una constante en mi trabajo					
15	En la institución me siento motivado por alcanzar las metas establecidas por mis superiores					
PRESENTACION PERSONAL						
16	Asisto a mi centro de labores bien presentado					
17	Considero importante el cuidado de la imagen personal					
18	Tengo en cuenta las políticas de mi centro de labores					
COMUNICACIÓN						
19	Cuando me comunico con mis compañeros procuro ser claro y conciso					
20	Brindo información a mis pares sobre temas referidos al trabajo					
21	Evito las distorsiones en la comunicación					
DESARROLLO PERSONAL						
22	Oriento adecuadamente a mis compañeros de trabajo					
23	Aplico lo que aprendo en las capacitaciones recibidas					
24	Siento que cada vez realizo mejor mi trabajo					
CREATIVIDAD						
25	Brindo ideas cuando me las requieren					
26	Tomo la iniciativa para solucionar los problemas de la institución					

2	Frente a situaciones complejas consulto a mis superiores la toma de decisiones					
7						